



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

**TEMA: “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS
Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI
LTDA., DEL CANTÓN AMBATO”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA FINANCIERA**

AUTORA: PAOLA ALEXANDRA FIALLOS VACA.

TUTOR: HERNÁN PAÚL ORTIZ COLOMA.

AMBATO – ECUADOR


2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Hernán Paúl Ortiz Coloma, con cédula de ciudadanía No 180332685-7, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA DEL CANTÓN AMBATO” desarrollado por Paola Alexandra Fiallos Vaca, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo se encuentra listo para la evaluación de conformidad con el Art. 15 del Capítulo II Sistema Tutorial, del Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 24 de noviembre de 2014.

EL TUTOR



Dr. Paul Ortiz.

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Paola Alexandra Fiallos Vaca, con cedula de identidad N° 1804713467, tengo en bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO” es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 02 de febrero del 2015.

AUTORA



Paola Alexandra Fiallos Vaca.

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

APROBACIÓN TRIBUNAL CALIFICADOR.

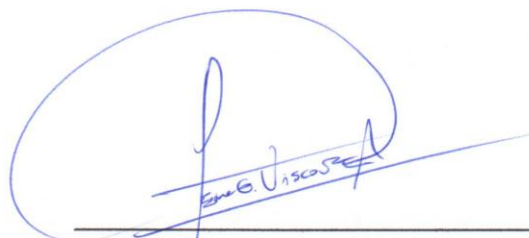
Los suscritos Docentes Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: "LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA DEL CANTÓN AMBATO", presentado por la estudiante Paola Alexandra Fiallos Vaca de acuerdo al Art. 15 del Reglamento de Graduación para obtener el título Terminal del tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad y la Universidad.

Ambato, 2 de febrero del 2015.

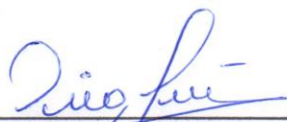
Para constancia firman:



Dra. Lilian Morales, Phd.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dr. Lenyn Vásconez, Mg.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Econ. Diego Proaño, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios,
por guiarme y ser mi compañero en este camino,
y a mi familia por su gran apoyo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme cumplir una de mis metas,
a mis Padres por apoyarme a lo largo de mi carrera,
a las Personas que contribuyendo en este logro
y a la Universidad Técnica de Ambato,
docentes y autoridades,
por los conocimientos que me han brindado.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
APROBACIÓN DOCENTES CALIFICADORES.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XV
EXECUTIVE SUMMARY.....	XVII
INTRODUCCIÓN.....	XIX
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema de Investigación.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.1.1. Macro Contextualización.....	1
1.2.1.2. Meso Contextualización.....	6
1.2.1.3. Micro Contextualización.....	9
1.2.2. Análisis Crítico.....	12
1.2.3. Prognosis.....	14
1.2.4. Formulación del Problema.....	15
1.2.5. Preguntas Directrices.....	15

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	16
1.3. Justificación.	16
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes Investigativos.	19
2.2. Fundamentación Filosófica	26
2.3. Fundamentación Legal.	28
2.4. Categorías Fundamentales.....	33
2.4.1. Descripción de la Variable Independiente: Gestión en la colocación de créditos.....	35
2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente: Rentabilidad.....	52
2.5. Hipótesis.....	64
2.6. Señalamiento de las Variables.....	64
CAPÍTULO III.....	65
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.1. Enfoque de la Investigación.	65
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.	66
3.3. Nivel o tipo de Investigación.	68
3.4. Población y Muestra.	70
3.4.1. Población.....	70
3.4.2. Muestra.....	72
3.5. Operacionalización de Variables.....	73
3.6. Plan de Recolección de Información.....	75

3.7. Plan de Procesamiento de la Investigación.....	76
3.7.1 Procesamiento.....	76
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	77
CAPÍTULO IV	79
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	79
4.1. Análisis de los Resultados.	79
4.2. Interpretación de los Resultados.....	79
4.3. Verificación de Hipótesis.....	108
4.3.1. Planteamiento de Hipótesis.	108
4.3.2. Estadístico de Prueba.....	108
4.3.2.1. Selección de significancia.	109
4.3.2.2. Nivel de significancia	109
4.3.2.3. Grados de Libertad	109
4.3.3. Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis.	110
4.4. Cálculo estadístico.....	111
4.5. Conclusión comprobación de hipótesis	113
4.6. Análisis de colocación del crédito, morosidad y rentabilidad	113
4.6.2. Análisis de los indicadores de Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.	115
CAPÍTULO V	121
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
5.1. Conclusiones	121
5.2. Recomendaciones.	122
CAPÍTULO VI	125
PROPUESTA	125
6.1. Datos Informativos.....	125

6.2. Antecedentes de la Propuesta.	126
6.3. Justificación	128
6.4. Objetivos.....	129
6.5. Análisis de Factibilidad.	130
6.6. Fundamentación.	134
6.7. Metodología, Modelo Operativo.	146
6.7.1. FASE I.- Análisis de la cooperativa de ahorro y crédito sumak yari Itda., del cantón Ambato.	148
6.7.2. FASE II. Diseñar un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la cooperativa de ahorro y crédito sumak yari Itda., del cantón Ambato. ...	155
6.7.3. FASE III.- Sociabilización y puesta en práctica los manuales descritos anteriormente	196
6.8. Administración	197
6.9. Previsión de la Evaluación.	200
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	201
ANEXOS	214

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. 1: NÚMERO DE COOPERATIVAS EN EL ECUADOR.....	4
TABLA 3. 1: PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA.	71
TABLA 3. 2: VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	73
TABLA 3. 3: VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD.	74
TABLA 3. 4: PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	76
TABLA 4. 1: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	80
TABLA 4. 2: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	82
TABLA 4. 3: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA.	84
TABLA 4. 4: GESTIÓN DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	86
TABLA 4. 5: SOBREENDEUDAMIENTO.....	88
TABLA 4. 6: RENTABILIDAD.	90
TABLA 4. 7: GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	92
TABLA 4. 8: GESTIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL.	94
TABLA 4. 9: MÁRGENES DE RENTABILIDAD.	96
TABLA 4. 10: DECRECIMIENTO DEL ÍNDICE DE RENTABILIDAD.	98
TABLA 4. 11: RENTABILIDAD FINANCIERA.	100
TABLA 4. 12: RENTABILIDAD Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	102
TABLA 4. 13: NIVELES DE RENTABILIDAD.....	104
TABLA 4. 14: TOMA DE DECISIONES.	106
TABLA 4. 15: DISTRIBUCIÓN ESTADÍSTICA.....	111
TABLA 4. 16: MOROSIDAD	114
TABLA 4. 17: ROE.....	116
TABLA 4. 18: ROA.....	117
TABLA 6. 1: EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE	126
TABLA 6. 2: COSTO DE PROPUESTA.	126
TABLA 6. 3: FASES.....	146
TABLA 6. 4: CHECK LIST	148

TABLA 6. 5: DETALLE DE CRÉDITOS, ENCAJE Y GARANTÍAS.....	163
TABLA 6. 6: RIESGO NORMAL	167
TABLA 6. 7: RIESGO POTENCIAL	168
TABLA 6. 8: RIESGO DEFICIENTES	169
TABLA 6. 9: RIESGO DUDOSO RECAUDO	169
TABLA 6. 10: RIESGO PÉRDIDAS	170
TABLA 6. 11: CATEGORÍAS Y DÍAS DE MOROSIDAD	170
TABLA 6. 12: CATEGORÍAS Y PORCENTAJE DE PROVISIÓN.....	171
TABLA 6. 13: PROCESOS DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO	186
TABLA 6. 14: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO.....	188
TABLA 6. 15: PROCESO DE COBRANZAS.....	192
TABLA 6. 16: PROCESO DE COBRANZAS.....	193
TABLA 6. 17: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	198
TABLA 6. 18: PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	200

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. 1: MOROSIDAD DE LA CARTERA	2
GRÁFICO 1. 2: RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS.....	3
GRÁFICO 1. 3: RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.....	3
GRÁFICO 1. 4: NÚMERO DE COOPERATIVAS EN EL ECUADOR.	5
GRÁFICO 1. 5: ÁRBOL DE PROBLEMAS	12
GRÁFICO 2. 1: RED DE INCLUSIONES CONCEPTUALES.	33
GRÁFICO 2. 2: CONSTELACIÓN DE IDEAS	34
GRÁFICO 4. 1: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	80
GRÁFICO 4. 2: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	82
GRÁFICO 4. 3: POLÍTICAS DE COBRANZA.	84
GRÁFICO 4. 4: GESTIÓN DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	86
GRÁFICO 4. 5: SOBREENDEUDAMIENTO.....	88
GRÁFICO 4. 6: RENTABILIDAD.....	90
GRÁFICO 4. 7: GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	92
GRÁFICO 4. 8: GESTIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL.	94
GRÁFICO 4. 9: MÁRGENES DE RENTABILIDAD.....	96
GRÁFICO 4. 10: DECRECIMIENTO DEL ÍNDICE DE RENTABILIDAD. .	98
GRÁFICO 4. 11: RENTABILIDAD FINANCIERA.	100
GRÁFICO 4. 12: RENTABILIDAD Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	102
GRÁFICO 4. 13: NIVELES DE RENTABILIDAD.....	104
GRÁFICO 4. 14: TOMA DE DECISIONES.	106
GRÁFICO 4. 15: DISTRIBUCIÓN T DE STUDENT.	110
GRÁFICO 4. 16: DETERMINACIÓN DE “T” DE STUDENT.....	112
GRÁFICO 4. 17: MOROSIDAD.....	114
GRÁFICO 4. 18: ROE.....	116
GRÁFICO 4. 19: ROA.....	118
GRÁFICO 4. 20: ROA, ROE Y MOROSIDAD	119
GRÁFICO 6. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	199

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA.....	215
ANEXO 2 BALANCE GENERAL 2011.....	218
ANEXO 3 BALANCE GENERAL 2012.....	219
ANEXO 4 ESTADO DE RESULTADOS 2011.....	221
ANEXO 5 ESTADO DE RESULTADOS 2012.....	224
ANEXO 6 BALANCE GENERAL 2013.....	221
ANEXO 7 ESTADOS DE RESULTADOS 2013.....	226
ANEXO 8 HASTA 90 DÍAS DE MOROSIDAD.....	228
ANEXO 9 MOROSIDAD DE 181 HASTA 360 DÍAS.....	230
ANEXO 10 MOROSIDAD DE 361 HASTA 720 DÍAS.....	231
ANEXO 11 SOLICITUD DE CRÉDITO.....	231
ANEXO 12 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DEL OFICIAL DE CRÉDITO.....	234
ANEXO 13 DECLARACIÓN JURAMENTADA DE BIENES.....	236
ANEXO 14 ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO.....	236
ANEXO 15 CERTIFICACIÓN DE ENTREGA DEL TRABAJO INVESTIGATIVO.....	238

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA: “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO”.

AUTORA: Paola Alexandra Fiallos Vaca.

TUTOR: Dr. Hernán Paúl Ortiz Coloma.

FECHA: Febrero 02 de 2015

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., es una entidad formada de personas trabajadoras, que se unieron con el fin de brindar servicios y productos financieros, principalmente a personas indígenas, su matriz está ubicada en Ambato en las calles Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo. En la investigación desarrollada se determinó que la Cooperativa posee una debilidad principalmente en la Gestión de Colocación de Créditos; proceso o metodología crediticia que se debe llevar a cabo para otorgar un crédito.

Mediante un análisis de los indicadores de morosidad y rentabilidad, además por una encuesta realizada al personal de la Cooperativa se pudo ratificar la problemática. La entidad atraviesa una etapa en donde su porcentaje de morosidad no es el apropiado, debido a que no se ha implementado un correcto proceso en la concesión de crédito y está falencia a afectado a la rentabilidad, y así poniendo en peligro la su permanencia en el Sector Cooperativista.

Debido a esta problemática se planteó el diseño de un manual de políticas y procedimientos, de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, y así contribuir en el fortalecimiento y desarrollo de la institución, otorgando créditos mediante un proceso adecuado y que asegure la recuperación del mismo. Al adaptar a su entidad un proceso eficiente mediante un manual, los asesores de crédito y los funcionarios relacionados con el procedimiento de conceder un crédito podrán efectuar sus actividades con un mayor nivel de calidad.

Descriptor: Gestión, Colocación, Créditos, Cobranza, Rentabilidad, Manuales, Procesos, Políticas. Cartera vencida, Morosidad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FINANCIAL ENGINEERING CAREER

TOPIC: "THE MANAGEMENT IN THE PLACEMENT OF APPROPRIATIONS AND ITS IMPACT ON THE PERFORMANCE OF THE COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT SUMAK YARI LTDA. CANTON AMBATO".

AUTHOR: Paola Alexandra Fiallos Vaca.

TUTOR: Dr. Hernán Paúl Ortiz Coloma.

DATE: February 02, 2015

EXECUTIVE SUMMARY

The Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., is an entity formed of working people, who joined to provide financial services and products, mainly indigenous people, its parent is located in Ambato on the streets Juan Benigno Vela 03 -20 mirror. In the developed research it was determined that the cooperative has a weakness mainly in Management Placement credits; credit methodology or process to be carried out to extend credit.

Through an analysis of indicators of delinquency and profitability, and a survey of staff of the Cooperative could ratify the problem. The body goes through a stage where the percentage of default is not appropriate, because it is not implemented correctly process in granting credit is a flaw affecting profitability, thus endangering their stay in the Cooperative Sector.

Due to this problem the design of a manual of policies and procedures, credit and collections was raised to improve the profitability of the Cooperative Savings and Credit Sumak Yari Ltda. Of Ambato Canton,

thus contributing to the strengthening and development of the institution granting credits through a proper process and ensures retrieval. By adapting to your body an efficient process by manual, loan officers and officials involved in the process of granting a loan may conduct their activities with a higher level of quality.

Descriptors: Management Placement, Credit, Collections, Profitability, Manuals, Processes, Policies, Portfolio expired,

INTRODUCCIÓN

La presente investigación efectuada para determinar cómo incide la gestión en la colocación de créditos a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, está comprendida en seis capítulos resumidos a continuación:

Capítulo I. El Problema.- se realiza un análisis macro, meso, y micro del problema en estudio, se determina las causas que generaron la problemática, asimismo se emite la justificación de la investigación y se plantea los objetivos.

Capítulo II. Marco Teórico.- contiene investigaciones que se han realizado anteriormente con relación a la temática en estudio, además la fundamentación filosófica, y legal, se plantea la hipótesis, y se define las variables.

Capítulo III. Metodología de la Investigación.- se establece la modalidad y tipo de la investigación, se determina la población y muestra, y se detalla las técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados.- se tabula y se grafica los resultados obtenidos de las encuestas efectuadas, además se analiza cada uno de los resultados y se emite una interpretación de los mismos, también se procede a la verificación de hipótesis.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.- Se emite conclusiones del resultado obtenido en la verificación de la hipótesis, y asimismo se plantea recomendaciones.

Capítulo VI. Propuesta.- se plantea y se desarrolla la propuesta para solucionar la problemática, en este caso el un manual de políticas y procedimientos, de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación

“La Gestión en la Colocación de Créditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro Contextualización

Las Instituciones Financieras, específicamente las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel trascendente en el sistema financiero ecuatoriano, de ahí que se constituyen en el segundo actor más importante del sistema ya que el primer lugar lo ocupan los bancos. Las cooperativas se han constituido en una herramienta que ayuda al desarrollo social, a través del apoyo mutuo y solidario concediendo créditos a personas que han sido aisladas por el sistema financiero tradicional, debido a que no poseen los requisitos que establecidos por las instituciones bancarias.

Uno de los problemas de las instituciones financieras más común, especialmente de las cooperativas de ahorro y crédito pequeñas es la ineficiente recuperación de cartera, por lo que los índices de morosidad son elevados; así lo manifiesta el Banco Central del Ecuador (2013, p. 21):

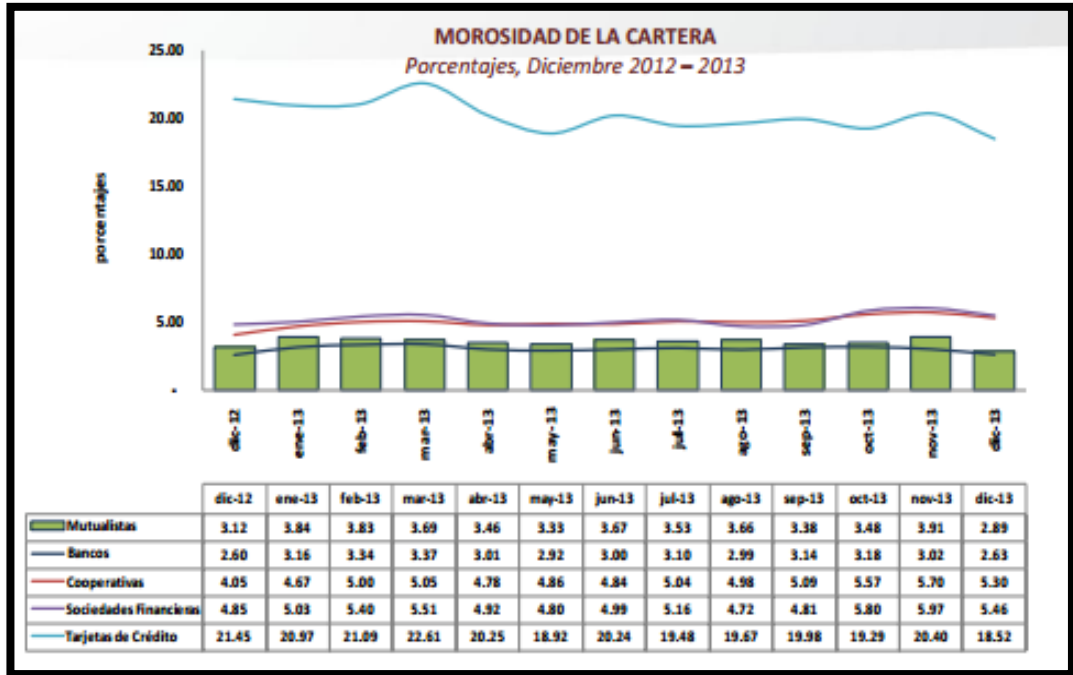


Gráfico 1. 1: Morosidad de la Cartera

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2013)

Al cabo de un año el indicador de morosidad de cartera incremento en 1.25 puntos porcentuales en cuanto a cooperativas de ahorro y crédito, cerrando el 2013 en 5.30% en morosidad de la cartera.

Para hacer la relación con la variable rentabilidad el Banco Central dispone de los siguientes análisis de rentabilidad:

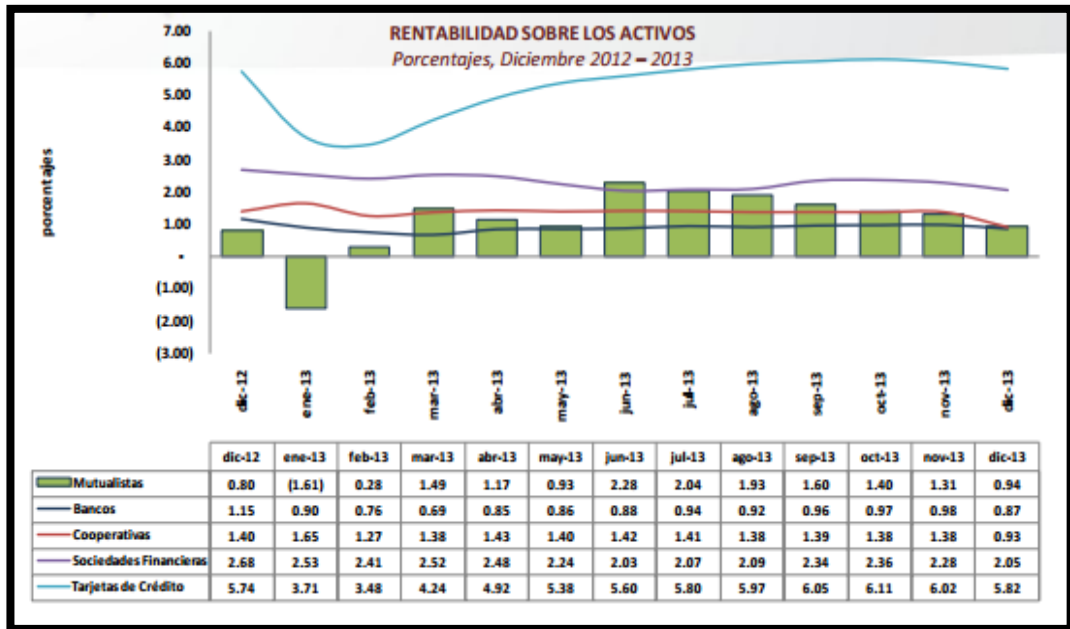


Gráfico 1. 2: Rentabilidad sobre los Activos.
Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2013)

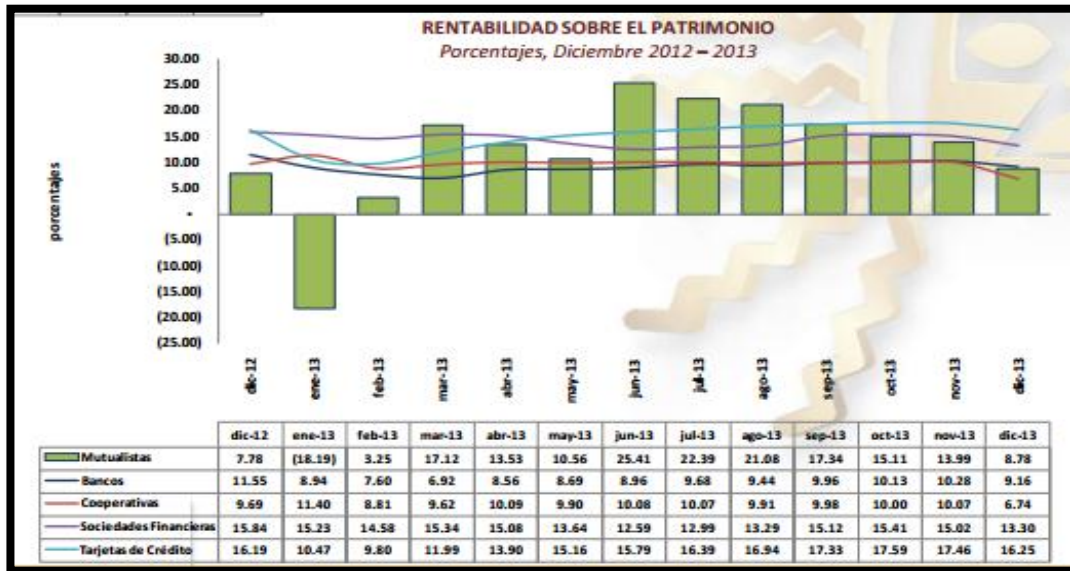


Gráfico 1. 3: Rentabilidad sobre el Patrimonio
Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2013)

Como se puede observar en las gráficas, los indicadores de rentabilidad al cierre del periodo 2013 disminuyen, con ello se podría argumentar que existe correlación entre las variables, es decir; que la ineficiente colocación de créditos generada por una inadecuada gestión del mismo,

genere que se eleven los índices de morosidad lo que conlleva que la rentabilidad en el sector cooperativista disminuya.

“Ecuador tiene un extenso camino de cooperativismo, su inicio arraigó debido a la crisis bancaria que atravesó el país en los años 1990-2000” (El Comercio, 2013). Las cooperativas se constituyeron principalmente para dar oportunidades de desarrollo a los sectores más vulnerables económicamente.

Además desde hace algún tiempo, se ha venido consolidando el Sistema Financiero Popular y Solidario, como un mecanismo que propenda el desarrollo, ya que, entendiéndose como tal, el cooperativismo consiste en ayuda solidaria; sobre este tema el Diario el Comercio (2013) hace mención:

Para la regulación del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario), se crea una junta de regulación, y para la supervisión la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con lo que se establece un esquema de regulación y supervisión diferenciado, segmentado y especializado, cumpliendo así con lo que dicta la Constitución para este sector de la economía.

Según el medio de prensa escrita El Telégrafo (2013) hasta junio de este año se registraron cerca de 3.176 cooperativas, tanto del sector financiero como no financiero, y alrededor de 2.839 asociaciones.

Tabla 1. 1: Número de Cooperativas en el Ecuador.

Cooperativas Financiera	888	28%
Cooperativas No Financiera	2288	72%
TOTAL COOPERATIVAS	3176	100%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: EL TELEGRAFO.

Elaborado por: Paola Fiallos.



Gráfico 1. 4: Número de Cooperativas en el Ecuador.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: EL TELEGRAFO.

Elaborado por: Paola Fiallos.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2012, pág. 8):

El número total de cooperativas registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es de 3.176, de las cuales 888 son cooperativas financieras es decir entidades especializadas cuya función principal consiste en mejorar la actividad financiera exclusivamente con sus asociados. Y 2.288 son cooperativas no financieras, entre estas tenemos cooperativas de transporte, producción, servicios, de comercialización, entre otros.

Además cabe mencionar que la Superintendencia de Bancos y Seguros regula a 39 cooperativas de Ahorro y Crédito, y estipula en el mismo artículo.

En cuanto a la colocación de créditos que realizan las cooperativas son: de Consumo, Microempresa, Vivienda, y Comercial, los cuales conforman la cartera bruta, que en el año 2012 estuvo liderada por la cartera de consumo con 50,8% seguida por la de microempresa con el 38,3%; a continuación la cartera de vivienda con 7,7%, y la comercial con 3,1% (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012).

La gestión en la colocación de crédito no ha sido óptima como en el año anterior debido a que la morosidad de la cartera a diciembre de 2012, se ubicó en 4,1%, posición desfavorable respecto a la registrada un año atrás (3,0%). Por su lado la Solvencia se mantuvo casi sin variación, en alrededor de 16,45%, debido básicamente a

que los dos elementos que forman el indicador variaron en forma positiva, en similar proporción. El ROE, (Rentabilidad sobre Patrimonio) disminuyó 0,4 puntos porcentuales para ubicarse en 10,7%; el ROA (Rentabilidad sobre Activos) bajó 0,4 puntos porcentuales alcanzando 1,4%.

Las cooperativas de ahorro y crédito procuran remunerar apropiadamente a los ahorros de sus socios, asimismo obtener la confianza y disponibilidad para cubrir los retiros sin ninguna dificultad, por lo tanto para que estas instituciones financieras sigan en actividad y que no existan inconvenientes en el ejercicio de sus funciones deben realizar gestiones apropiadas en el mercado financiero, y también establecer políticas y lineamientos para que las instituciones se direccionen correctamente.

1.2.1.2. Meso Contextualización

En la provincia de Tungurahua se refleja el crecimiento acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que existe la motivación de los tungurahueses en prosperar, además que la población aumenta cada día y con ello sus necesidades y esto da como resultado que el sector rural y urbano marginal también tenga una progresión en la provincia.

El sector cooperativista tiene gran acogida en la provincia de Tungurahua, se ha convertido en un mercado muy atractivo y por lo excesivamente competitivo. La misma competitividad, hace que las cooperativas de menor dimensión en sus estructuras tanto físicas como financieras; presten dinero (colocaciones) sin el respaldo necesario, lo que desencadena en que la cartera por recuperar se incremente así como los indicadores de morosidad, liquidez y rentabilidad tengan variaciones.

Las incipientes cooperativas de ahorro y crédito crecieron en función de dar oportunidades de desarrollo para los sectores más vulnerables económicamente, debido a que la población había atravesado difíciles contrariedades económicas por la crisis financiera de 1990-2000, directamente afectados por el feriado bancario.

Las cooperativas de ahorros y crédito son de gran apoyo para las personas que desean emprender pequeños negocios, o también para potencializarlo, gracias a este sector varias familias tungurahueses han prosperado; debido a que pueden cumplir con los requisitos que solicitan las cooperativas para acceder a un crédito.

La mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito aplican estrategias de captación de ahorros para que su cartera de socios aumente progresivamente, permitiendo así que la cooperativa pueda trabajar de manera permanente. Estas estrategias están relacionadas principalmente con las tasas de interés.

En los últimos años se ha podido observar el incremento que han tenido las cooperativas de ahorro y crédito, principalmente las cooperativas indígenas, sin embargo, existen riesgos para todas las instituciones que prestan servicios financieros al momento de colocar créditos debido a la gestión y procesos que se realiza ante el otorgamiento de un crédito. Por lo tanto la gestión que se realice previo a la concesión de un crédito es primordial, ya que de eso depende que se pueda mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente, y como consecuencia un índice de Rentabilidad adecuado.

Para Illescas en el diario el Herald (2013, pág. 5c):

Tungurahua está segundo, después de Pichincha con 404, en tener el mayor número de cooperativas de ahorro y crédito del país.

En esta provincia no se dio ni el “boom” bananero ni petrolero; pero sí el del cooperativismo. Todo empezó a partir de la crisis bancaria de 1999. En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 11 años suman 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua.

“Significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia”, reflexiona Daniel Bustillos, economista.

La proliferación en demasía de instituciones financieras en la provincia, ha permitido que exista mayor circulante por la cantidad de préstamos que estas otorgan, sin embargo la gestión inadecuada de estos o la mala colocación por distintas circunstancias, genera altos índices de morosidad, resta liquidez y termina afectando a la rentabilidad de las instituciones; en el mismo texto del diario el Heraldillo Illéscas (2013) cita a Manuel Ainaguano, presidente del Movimiento Indígena de Tungurahua quien menciona:

...que las cooperativas no cumplen con el rol social que se crearon. “El interés del 18% es exagerado para un campesino o un agricultor. Parecen bancos”, expresa.

Mientras que para Federico Cuesta, gerente de la Cooperativa Ocus, la creación de tantas cooperativas no tuvo su debido ordenamiento.

“Desde hace cinco años empezó la proliferación. La entrega de permiso del MIES fue desordenada e indiscriminada y se crearon las cooperativas garaje”.

Para Carlos Castro, coordinador del MIES, las cooperativas ayudan al progreso del país, pero lamenta la falta de control que hubo anteriormente. Asegura que la actual Ley de la Superintendencia mejorará y “superarán una serie de problemas detectados”.

Por tanto; la gran cantidad de cooperativas situadas en esta provincia, no garantizan la solvencia de las mismas, ya que como se menciona en el texto citado, el problema radica en que muchas de estas fueron creadas sin un estudio técnico y económico previo a su apertura; lo que actualmente genera que exista problemas en las más pequeñas, sobretodo en cuanto a la rentabilidad que estas perciben, fondos, liquidez, etc. Para que ello no suceda deben gestionar de mejor manera los fondos, especialmente las colocaciones que realizan en el mercado, con ello aseguran solvencia y liquidez que afectaran positivamente sobre los resultados o rentabilidad del ejercicio.

1.2.1.3. Micro Contextualización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo cual garantiza que es una institución legalmente constituida y que trabaja mediante principios y valores, además que impulsa el desarrollo de su provincia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, se encuentra ubicada en la calle Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo, esta institución ofrece sus servicios al público tungurahuese hace tres años, en su corto tiempo en el mercado financiero ha podido captar una cartera de 12.505 socios, y además por no tener experiencia en el sector cooperativista no ha implementado todavía políticas y procedimientos adecuados de crédito, asimismo carece de planes de acción para que su actividad rinda eficazmente, también no realiza análisis financieros, los cuales son imprescindibles para la toma de decisiones.

El problema radica en la ineficaz recuperación de la cartera en la institución que está siendo generada por la ineficacia en la gestión de colocación de créditos, lo cual conllevaría a elevar su porcentaje de cartera vencida, y a contraer problemas en el desempeño de sus actividades financieras, afectando directamente en su indicador de Rentabilidad.

Para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari pueda posicionarse en el sector y que los tungurahueses confíen en la institución, debe modificar y adaptar manuales, para que su desempeño sea eficiente, conjuntamente con el esfuerzo del personal realizando su trabajo correctamente. Mediante la aplicación de estas acciones la cooperativa reflejará en sus indicadores cambios progresivos.

La estructura organizativa necesita definirse de mejor manera, para ayudar a la correcta gestión del crédito; que es el producto principal de la

institución. La colocación de créditos deben ser puntualizados de forma correcta y darlo a conocer a todo el personal para una adecuada gestión. Pese aquello; la rentabilidad de la empresa es existente pero ha decrecido por los índices de morosidad empresarial que se presentara en el transcurso del estudio.

La rentabilidad es un indicador sumamente importante, y debe ser calculado y analizado constantemente; ya que contribuye en el desempeño de la institución. La cooperativa Sumak Yari Ltda., no realiza el cálculo y análisis correspondiente, por lo que ha presentado un decremento en su porcentaje, siendo visible una vez que se ejecuten los distintos indicadores de rentabilidad. El problema, de todas las cooperativas que se encuentran en nivel uno y dos, siendo tres y cuatro los más altos; es que no realizan indicadores por lo tanto desconocen el nivel de rentabilidad que están generando y por ende no aplican correcciones necesarias para prevenir un decrecimiento, sobretodo en la gestión de colocaciones que genera más problemas inmersos al crédito y su recuperación.

Según los estatutos de la cooperativa, esta tendrá como objeto social principal realizar operaciones y actividades de intermediación financiera, popular y solidaria y actos de responsabilidad social con sus socios y sus clientes. Que a más de aquello es un requisito primordial de toda institución financiera, ya que la ley de economía popular y solidaria que la rige así lo dispone.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisitos a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas. Por tanto, su actuación en el mercado financiero dependerá de la gestión de la misma y no de terceros.

La gestión correcta de sus recursos le permitirán crecer o no a la cooperativa, tanto institucional como financieramente, lo que se verá reflejado en los estados de resultados y en si en la rentabilidad que se obtenga por la gestión realizada en el periodo; siendo necesario su medición a través de indicadores de gestión y de rentabilidad para saber la variabilidad de un periodo a otro y que además permitirá tomar una decisión para su mejora.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1 Árbol de problemas

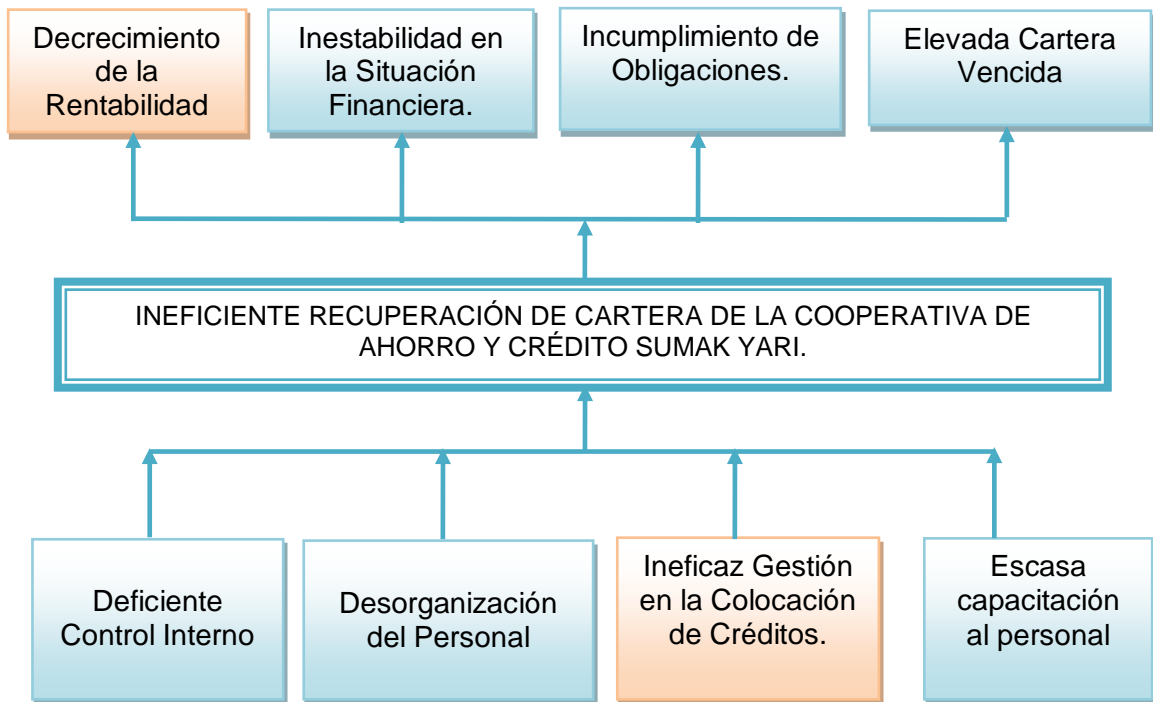


Gráfico 1. 5: Árbol de Problemas

Elaborado por: Paola Fiallos

1.2.2.2 Relación Causa-Efecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, presenta una ineficaz recuperación de cartera, debido al deficiente control interno; es decir que no dispone de un plan de organización óptimo y medidas apropiadas para resguardar sus activos, verificar la precisión y confiabilidad de sus datos contables, y a la vez promover la eficiencia en las operaciones, es por lo tanto que ocasiona una inestabilidad en la situación financiera para la institución. Esta ausencia de planes organizacionales, no permite que la institución pueda desarrollarse de manera eficaz, debido a que dentro de todo tipo de instituciones debe prevalecer la organización y planificación, cabe mencionar también que se debe evaluar constantemente el desempeño de la institución y de las personas quienes la conforman.

El personal no recibe capacitaciones constantes, que les permita desempeñarse eficazmente, y cumplir las metas y objetivos planteados; si las personas que forman parte de una institución no están preparadas o capacitadas, existe la posibilidad que ocurran inconvenientes o contrariedades en la transferencia de información, además en la cooperativa se halla una desorganización en dicho personal, y como consecuencia se genera falencias al momento de ejercer sus respectivas actividades, y como consecuencia se origina la elevada cartera vencida y también la inoportuna toma de decisiones; la cual es una herramienta predominante para el rendimiento de la institución. Otro factor que perturba el desarrollo de la empresa, es la alta rotación de los empleados y también que realicen varias actividades a la vez. Estas inexactitudes conjuntamente pueden ser las que provoquen que la Cooperativa incumpla con sus obligaciones, y consecuentemente no podría desarrollar sus actividades y colocaría a la institución en un futuro incierto.

También la ineficaz Gestión en la Colocación de Créditos, es un factor determinante en la débil recuperación de cartera, por lo tanto las acciones que se realicen deben estar basadas en los intereses de la institución, de sus socios y de su Gobierno Corporativo, con el propósito de mejorar los servicios en general, con un trabajo en equipo y de esta manera potencializar el desarrollo de los colaboradores, ya que estos agentes son determinantes para la rentabilidad de la institución. La gestión en la colocación de créditos se la debe realizar de manera eficiente, los oficiales de crédito deben estar capacitados para poder cumplir de manera adecuada con su trabajo en referencia a la recuperación de los créditos, asimismo se debe aplicar ciertas pautas en función a su desempeño.

Además concurren otros agentes que influyen directamente a la Institución como la crisis económica del país, los establecimientos similares no controlados por la superintendencia de bancos y seguros, y

otras instituciones de intermediación financiera. Tienen un gran impacto en la sostenibilidad, y en la competitividad en el mercado local.

La presente investigación se la ha ejecutado con el propósito de obtener un progreso continuo de la gestión en la colocación de créditos, en la prestación de servicio de créditos.

1.2.3. Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, es ineficaz en la colocación de créditos, si no se realiza acciones correctivas prontamente la Cooperativa corre el riesgo de no poder desarrollarse eficientemente en el mercado financiero. Este tipo de problemas crediticios se producen debido a la inadecuada estructura administrativa; los cargos no están bien definidos, la ausencia o inapropiada establecimiento de políticas o pautas de colocaciones y captaciones que normen o regulen las actividades de la institución, no contar con un personal capacitado o apto para desempeñar funciones encomendadas, además la falta de visión, misión, planes de acción, y otros componentes necesarios para encaminar una institución, igualmente el compromiso o responsabilidad de los directivos para sacar adelante a la Cooperativa, éstos son factores que inciden directamente en el desarrollo de la Institución.

Además de continuar la problemática el indicador de morosidad se elevaría por la ineficacia en la colocación de crédito, lo que a la larga perjudicaría la rentabilidad. De continuar de esta manera el futuro de la institución se vería expuesto a problemas de liquidez, debido a que actualmente el Sistema Financiero se ha venido desarrollando progresivamente, específicamente en el sector Cooperativista, y si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, no implementa las correcciones pertinentes, no estará preparada para disputar en el mercado cooperativo frente a instituciones que se esfuerzan cada vez

más por incrementar su cartera de crédito, sus servicios, y poder satisfacer las necesidades de los socios, adicionalmente concentran sus esfuerzos en crear nuevos productos para llegar a una población que cada vez es más exigente.

El sector es altamente competitivo, por tanto se necesita que la cooperativa genere una gestión eficiente de los procesos crediticios, con ello asegura un crecimiento en el sector, caso contrario se evidenciaría un estancamiento de la institución. Al corto y mediano plazo la afectación sería en la rentabilidad pero de perdurar el problema en el largo plazo se podría presentar problemas de liquidez, impuntualidad en pagos a proveedores, entre otros relacionados por la ineficiente recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari. Por lo mencionado; es de vital importancia ejecutar el estudio para comprobar la hipótesis y generar una propuesta que permita prevenir todos estos posibles problemas que se pueden dar al corto, mediano o largo plazo.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide la Gestión de Colocación de Créditos en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato?

1.2.5. Preguntas Directrices

¿Cómo se Gestiona la Colocación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato?

¿Cuál fue la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato en los últimos tres períodos?

¿Será el diseño de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas la solución a largo plazo, para garantizar las operaciones financieras y evitar fluctuaciones no deseadas en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Finanzas.

Área: Gestión de Riesgos Financieros

Aspecto: Gestión de colocación de créditos y rentabilidad.

Temporal: La presente investigación toma información del año 2011 a 2013, la parte operativa del trabajo de campo se lo desarrollará en el primer semestre del año 2014.

Espacial: La presente Investigación se efectuará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., ubicada en la República del Ecuador, Provincia Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo.

Poblacional: La datos que se van a obtener en la presente Investigación serán otorgados por el Doctor. Sr. Fernando Ruiz Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.

1.3. Justificación.

La presente investigación surge de la necesidad de llegar a establecer la influencia de la gestión en la colocación de créditos, en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.

En esta investigación se pretende realizar un estudio sobre la gestión que se realiza en la colocación de créditos y fijar alternativas o estrategias crediticias que permitan a la institución ser sostenible y rentable en el tiempo, para esto debemos tener la información necesaria, actualizada y confiable. Además se contará con el asesoramiento por parte del Doctor Sr. Fernando Ruiz Gerente de la Cooperativa, para verificar e implementar posibles soluciones del problema planteado, que ayudarán a satisfacer tanto las necesidades de los socios como de la cooperativa; de los socios brindándoles los créditos que solicitan a tasas de interés apropiadas y que la Cooperativa pueda obtener índices favorables de rentabilidad, y asimismo las aspiraciones económicas, y sociales comunes de todos los socios, ayudándoles a progresar y a mejorar su calidad de vida y de sus familias. El rendimiento que obtenga la cooperativa también afecta al desarrollo económico de la provincia de Tungurahua.

Mediante la implementación de las medidas correspondientes la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., se fortalecerá en el mercado financiero, logrando consolidarse como una institución que busca el beneficio de sus socios, y a la vez disminuir sus riesgos en la colocación de créditos.

Los recursos a utilizarse en la presente investigación son: el recurso tiempo; que será necesario para la obtención de la información correspondiente, el recurso material; grabadora para la entrevista con el señor gerente, el recurso tecnológico; excel para elaborar tablas, gráficos, etc., el recurso económico; en este recurso principalmente se utiliza en el transporte a la entidad donde se va a realizar la investigación.

Esta investigación es factible y viable ya que se cuenta con fuentes de información necesarias, como: bibliográfica, documental, estadística, estados financieros, balances generales, políticas, reglamentos, estatutos y con la disponibilidad de recursos precisos sobre todo la voluntad para resolver el problema existente de la institución.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia de la Gestión de Colocación de Créditos en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato para el progreso eficiente de su actividad.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Investigar la Gestión de Colocación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato, para el mejoramiento de recuperación de la cartera de clientes.
- Analizar los indicadores de Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato, que contribuyan a la toma de decisiones más adecuadas.
- Proponer un manual de políticas y procedimientos crediticios, para que exista el incremento de los beneficios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., percibe.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

Como antecedentes investigativos se ha recurrido a trabajos que tienen relación con las variables del problema objeto de este estudio y que han sido previamente realizados

En el trabajo Investigativo de Gallardo (2013) sobre la colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda., en el año 2011, se estableció los siguientes objetivos:

- a) Investigar el impacto que tiene la mala Intermediación financiera en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda.;
- b) Determinar cómo ha evolucionado la intermediación financiera en los años 2010 y 2011 en la institución.;
- c) Determinar cómo han evolucionado los resultados operativos en los años 2010 y 2011 en la cooperativa;
- d) Proponer la implementación de nuevas estrategias, políticas y procedimientos para lograr que la Intermediación financiera influya favorablemente en los resultados operativos de la cooperativa.

La metodología utilizada por el investigador fue basada en una investigación de campo para obtener información primaria en el medio en el que la cooperativa desarrolla sus actividades, mediante técnicas como la observación directa que se puede determinar cómo es la manera de actuar de los empleados de la cooperativa con los socios que requieren un crédito; o llegar a determinar si las instalaciones son funcionales para comodidad tanto de los colaboradores de la cooperativa, como para sus socios, otra de las técnicas comúnmente utilizadas es la encuesta, con la

cual se puede llegar a determinar cuáles son las necesidades que no han sido cubiertas por la cooperativa o por parte de otras instituciones financieras. También se utilizó la metodología bibliográfica, y descriptiva, que ha permitido tener un mejor enfoque acerca del problema planteado. Una vez que la información ya ha sido organizada, codificada, tabulada, procesada, y analizada, mediante el uso de software estadístico y además aplicando el método de chi-cuadrado el autor pudo comprobar favorablemente la hipótesis, lo cual le permitió que Gallardo (2013) estableciera las siguientes conclusiones:

a) Se ha logrado determinar que el problema más grande que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda., es la mala Intermediación financiera, de este análisis se deduce que los resultados operativos de los años 2010 y 2011 han sido malos, en donde se registra pérdidas por montos de \$2252.37 para el año 2010 y de \$1698.89 para el año 2011. Respecto a la intermediación financiera, analizando los estados financieros de los años 2010 y 2011, se determina que las obligaciones con el público crecieron un 8.22%, que comparado con el total de las captaciones de las cooperativas que conforman la Red Financiera Rural, éstas tiene un crecimiento del 46.45%, mientras que las cooperativas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos registran un incremento del 30%; como se puede observar la Cooperativa Nuevo Amanecer se encuentra en desventaja frente al sistema cooperativo.;

b) La cooperativa no cuenta con información contable actualizada, a la fecha no se tiene un balance a diciembre del año 2012 si se desea hacer un análisis de la situación actual de la institución no se tiene la información, de esta manera difícilmente se puede tomar decisiones o realizar correctivos a la gestión que realizan los directivos.;

c) La Cooperativa Nuevo Amanecer no cuenta con manuales de captaciones y crédito que normen las actividades diarias de la institución, esta información es necesaria para que los empleados tengan reglas claras con la cuales puedan realizar su trabajo de una manera más adecuada, de lo cual el más beneficiado va a ser el socio.;

d) No existe un plan de capacitación para dirigentes que no cuentan con la experiencia necesaria en el sector financiero y para los funcionarios de la institución, apenas se ha recibido una capacitación en el campo legal acerca de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento.

Este antecedente investigativo contribuirá en la presente investigación, debido a que contiene información sustancial, en lo que se refiere a una de las variables del problema, y también acerca del sector cooperativista. Por lo tanto será de gran apoyo para el presente trabajo investigativo.

En la Investigación realizada por Guzmán (2011) sobre Estrategias de Mercado para mejorar y optimizar el proceso de colocación de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle dedicada al desarrollo de las Microfinanzas en la ciudad de Quito, se estableció los siguientes objetivos:

- a) Establecer políticas y procedimientos para una administración uniforme y eficiente de los procesos relacionados con la concesión y recuperación de créditos concedidos a los asociados, que permitan delimitar las responsabilidades y actividades a ser realizadas por el personal involucrado en el proceso crediticio, y que faciliten a las áreas de control internas y externas.;
- b) Fijar reglas crediticias y de fácil aplicación, para mantener una cartera sana que asegure una rentabilidad y administración de riesgos adecuada;
- c) Ofrecer productos crediticios que se ajusten a las necesidades de los asociados, considerando la normativa interna y externa así como la coyuntura económica del país;
- d) Mejorar el proceso crediticio a ser aplicado por el personal involucrado en esta actividad, para brindar un mejor servicio a los socios que requieran un financiamiento.

La metodología utilizada por el investigador fue basada en una investigación de campo para obtener información primaria, utilizaron como técnica la encuesta la misma que fue aplicada a 75 personas de la población urbana de Quito, específicamente en el sector donde está ubicada las agencias de la Cooperativa, cuyas personas están comprendidas entre edades de 18 a 75 años, y microempresarios. También se utilizó la metodología bibliográfica, y descriptiva, que ha permitido tener un mejor enfoque acerca del problema planteado. Una vez que la información ya ha sido organizada, codificada, tabulada,

procesada, y analizada, mediante el uso de software estadístico y además el autor aplico la varianza como método estadístico, después de realizar este proceso Guzmán (2011) estableció las siguientes conclusiones:

- a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle es una institución de derecho privado, supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de capital variable e ilimitado, dedicada a la intermediación financiera sujeta a la Constitución Política del Ecuador y en especial a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y sus reglamentos, maneja una segmentación de mercado estratégico ofreciendo varios productos y servicios financieros tanto en captación como de colocación en recursos, buscando satisfacer las necesidades actuales del mercado;
- b) En los resultados obtenidos en las encuesta, el 72% de microempresarios, necesita créditos para el negocio, por lo tanto puede impulsar sus productos financieros para obtener mejores réditos ofreciendo a los clientes/socios nuevas alternativas de financiamiento como por ejemplo ampliando sus montos y plazos de crédito manteniendo el interés y agilizando el proceso de colocación de créditos;
- c) Mediante la investigación de mercado se pudo conocer que el 49% de clientes de la cooperativa, se encuentra insatisfecho por la atención que los funcionarios le ofrecen y que además el otorgamiento de crédito demora en promedio de 5 días, siendo una desventaja relacionada con la competencia;
- d) La organización no posee capacidad instalada y tecnológica para el manejo eficiente de las necesidades e sus socios y la información gerencial oportuna para los diferentes niveles de la organización.

Este antecedente investigativo ayudará en la presente investigación por su valioso contenido de información sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito de nuestro país, investigación sobre la segmentación de mercados y además por las estrategias que se debe aplicar en la colocación de créditos.

Según Rodríguez (2010) en trabajo investigativo sobre el Microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia, se estableció como objetivo primordial el siguiente:

- a) Determinar que no podría deducirse un modelo único aplicable a cualquier país, sino que deben determinarse aquellas mejores prácticas que nos conducirán a la implementación de las mejores políticas teniendo en cuenta la visión de Instituciones como el Banco Mundial, La Organización de las Naciones Unidas, la Campaña de la Cumbre del Microcrédito así como la experiencia exitosa de Bangladesh y Bolivia en la implementación de sus modelos de Microcrédito.

Además Rodríguez (2010) con su trabajo de investigación demuestra que:

...dadas las condiciones de la población, en Colombia, y en general en cualquier país, deberá optarse por un modelo a la medida teniendo en cuenta las circunstancias y condiciones locales; un modelo que realmente pueda identificar y satisfacer las necesidades de la población de acuerdo a su riesgo de crédito y a las características específicas de esta población. De ahí, la responsabilidad enorme del Estado, el Sector Privado y las Entidades operadoras de Microcrédito para que se logre desarrollar un portafolio de servicios innovador, con los instrumentos de medición adecuados, con tasas de interés razonables y así propender por reducir la población en condiciones de pobreza para que pueda verse reflejado en el desarrollo económico de un país.

El investigador para poder obtener toda la información necesaria ha utilizado la metodología bibliográfica, la cual le ha permitido tener un mejor enfoque acerca del tema que desarrolló. Una vez que la información ya ha sido organizada, codificada, tabulada, procesada, y analizada, mediante el uso de software estadístico, Rodríguez (2010) estableció las siguientes conclusiones:

- a) En Colombia, así como muchos de los países de América Latina y el Caribe opera un sistema basado en actividades productivas informales que coadyuvan a la supervivencia de gran parte de la población, millones de personas buscan superar la exclusión social y económica mediante el desarrollo de actividades productivas y comerciales de pequeña magnitud, rurales y urbanas, fuera de los circuitos de la economía formal, en donde dan inicio a iniciativas de pequeña producción y pequeño comercio que valorizan recursos no utilizados, representan esfuerzos de integración económica, social, política y cultura, y tienen elementos de solidaridad; es fundamental promover la innovación tecnológica y productiva, el acceso a las tierras de cultivo, riego, educación, asistencia sanitaria básica, la equidad de género, la sostenibilidad económica y medioambiental, con el fin de generar diferentes modos de producción,

comercialización y distribución de la riqueza socialmente justos, que contribuyan a satisfacer las necesidades de las familias y comunidades tradicionalmente excluidas de los procesos de desarrollo, para que los beneficios de éste lleguen a todos por igual;

b) El microcrédito y la micro financiación son herramientas financieras importantes en la lucha contra la pobreza, fomenta la creación de patrimonio, de empleo y la seguridad económica, da autonomía a las personas que viven en pobreza, en particular a las mujeres, contribuyendo a crear una economía en la que todos y todas participen sin exclusión y pueda verse reflejado en desarrollo económico para un país;

c) El microcrédito y la micro financiación contribuyen a generar lazos de solidaridad, la participación comunitaria democrática, la cohesión e integración social, a dinamizar las economías locales y a fomentar la colaboración entre personas e instituciones implicadas en el desarrollo económico;

d) Deberán desarrollarse aún más técnicas que permitan ampliar los procesos más eficientemente en cuanto al conocimiento de los clientes, la evaluación de los créditos, la recuperación de cartera, la capacitación y la oferta integral de servicios a los microempresarios asegurando que la operación sea sostenible.

Este antecedente investigativo contribuirá en la presente investigación, porque contiene información sobre la importancia de los microcréditos dentro de un país y su influencia en el desarrollo del mismo, además que ayudará al momento de establecer políticas y procedimientos para en la gestión de la colocación de créditos.

En la Investigación realizada por Puig (2008) sobre el análisis de los factores de éxito y fracaso de las secciones de crédito de las cooperativas en Catalunya, se estableció los siguientes objetivos:

a) Conocer la situación económico-financiera de las secciones de crédito de las cooperativas agrarias catalanas e identificar aquellas variables de éxito y fracaso de las mismas;

b) Analizar tres aspectos de los estados contables de las secciones de crédito, en primer lugar se estudiará la estructura y composición de sus balances, en segundo lugar se analizarán las cuentas de resultados, estudiando su estructura de márgenes y las contribuciones de las diferentes partidas al beneficio final, por último

se hará un análisis de las principales ratios que relacionan partidas de ambos;

c) Indagar sobre las variables de éxito y fracaso de las secciones de crédito catalanas en aquellos aspectos cualitativos que permitan conocer el grado de profesionalización de las secciones de crédito y las causas del por qué las secciones de crédito no se han desarrollado de forma más importante.

La metodología utilizada por el investigador fue basada en una investigación de campo para obtener información primaria, utilizaron como técnica la encuesta, también se utilizó la metodología bibliográfica, y descriptiva, que ha permitido tener un mejor enfoque acerca del problema planteado. Una vez que la información ya ha sido organizada, codificada, tabulada, procesada, y analizada, mediante el uso de software estadístico y además el autor aplico varios métodos; análisis factorial, análisis de correlación, análisis ANOVA, después de realizar este proceso Puig (2008) llego a las siguientes conclusiones:

a) El perfil de gestión financiera de las secciones de crédito es, en términos globales, conservador, que en cierto modo podría calificarse de excesivamente conservador, ya que el peso de la tesorería en el total del balance, en el período analizado se situaba entre el 66%, y el 54%. Esta política de gestión implica dos efectos, el primero es que existe una poco eficiente utilización de los recursos y el segundo es que, en el mejor de los casos, la tesorería de las secciones de crédito está invertida en el mercado monetario, por lo que sus ingresos están, en gran medida, afectados al tipo de interés a corto plazo;

b) No obstante, y a pesar de que las secciones de crédito infrutilizan sus recursos, su pequeña estructura provoca que se adapten mejor a los cambios coyunturales y lo aprovechen para aplicar mejores diferenciales de tipos de interés a sus clientes-socios;

c) El equilibrio financiero de las secciones de crédito catalanas es excelente, sin embargo ello no implica que la utilización de sus recursos sea eficiente. Cuando se llevó a cabo el presente estudio, uno de los principales objetivos fue determinar el grado de utilización de los recursos gestionados por las secciones de crédito por parte de la cooperativa agraria a la que pertenecen. Como se ha concluido en el apartado anterior, el nivel de depósitos destinado a préstamos

a la cooperativa aumentó en los años en que duró el estudio, aunque no lo hicieron notablemente;

d) La calidad de servicio es una de las variables clave que el sector bancario en general intenta mejorar para conseguir un grado elevado de fidelización de sus clientes. En el caso de las secciones de crédito, este grado de fidelización es muy elevado, ya que los socios-clientes perciben las ventajas competitivas que su sección de crédito les ofrece. En este aspecto de satisfacción de necesidades y fidelización de clientela, las secciones de crédito se encuentran muy bien posicionadas.

Este antecedente investigativo permitirá tener una visión del sistema financiero europeo, pero principalmente de las cooperativas de ahorro, y contribuirá en la presente investigación por contener datos importantes sobre los factores de éxito y fracaso de dichas cooperativa, por lo tanto ayudará a tomar medidas necesarias a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, para disminuir los errores en la gestión de colocación de créditos.

2.2. Fundamentación Filosófica

Sobre la filosofía en la investigación Romo (2011) establece:

Para llegar a la solución de un problema la existencia de paradigmas, permite comprender y explicar ciertos aspectos de la realidad. Un paradigma constituye un sistema de conocimientos científicos (leyes, principios, teorías, valores y comportamientos), que se asumen con el fin de explicar los fenómenos y procesos de cambio.

La presente investigación se fundamentará en el Paradigma Crítico-Propositivo; crítico porque realizará un análisis de la problemática para cuantificar las causas y efectos, y propositivo porque emitirá una propuesta en la cual se plantea diversas soluciones a los problemas encontrados. Además la expectativa es conseguir a una interpretación, comprensión y explicación del problema propuesto de un modo fácil y

comprensible que sea deducida por todas las personas, así lo explica Recalde (2011):

El paradigma crítico propositivo; es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógicas instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad.

Así también; Acosta (2012) menciona sobre el paradigma crítico propositivo:

Es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógicas instrumentales del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad.

El presente estudio se basa en la investigación cualicuantitativa, porque se realizará una investigación sobre el desempeño de los asesores de crédito quienes son las personas encargadas de realizar las cobranzas a los deudores y además se tomará datos sobre la morosidad y rentabilidad que ha tenido en la empresa.

Fundamentación Ontológica.

“Una ontología define los términos y conceptos utilizados para describir y representar un área de conocimiento. Normalmente, Incluye los conceptos, sus interrelaciones, sus propiedades y sus valores” (Alicina, Valero, & Rambla, 2009).

Se utilizarán diferentes términos y conceptos que ayudarán a definir que es la gestión en la colocación de créditos y la rentabilidad, que contribuirán en el planteamiento de las soluciones y lo tanto el presente trabajo investigativo será de gran aporte para la Cooperativa de Ahorro y

Crédito “Sumak Yari”, debido a que se enfocará en incrementar sus indicadores de rentabilidad.

Fundamentación Epistemológica

Fermoso (2007) sobre la fundamentación epistemológica en la investigación destaca:

La Epistemología es una disciplina filosófica que estudia el conocimiento, sus clases y sus condicionamientos, su posibilidad y su realidad. A diferencia de la lógica formal, cuyo objeto es la formulación del pensamiento, y de la Psicología, cuya relación con el conocimiento es de nivel científico, la Epistemología trata de los contenidos del pensamiento, de su naturaleza y de su significado.

La gestión en la colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Yari” se asocia en el área financiera al momento que se analizan los resultados financieros obtenidos por el establecimiento.

Fundamentación Axiológica.

“La axiología es la disciplina filosófica encargada de estudiar los valores, la valoración; en otras palabras, lo que es valioso o encarna un valor. Todo acto o actividad humana entraña la necesidad de elegir entre varios actos posibles” (Villalobos Andrade, 2004).

El presente trabajo investigativo se fundamenta en los valores y principios de ética profesional, desarrollando una investigación con honestidad, responsabilidad, honradez, y transparencia, permitiendo así ser objetivo y conseguir los objetivos planteados dentro de la investigación

2.3. Fundamentación Legal.

La fundamentación Legal del presente trabajo investigativo se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de

Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su reglamento, además en los estatutos y reglamentos Internos que regirán y normarán las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

De acuerdo en la **Constitución de la República del Ecuador** (2008), publicada mediante el registro oficial N° 449, en el capítulo III, Título VI, sección sexta, manifiesta:

Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera.

Art. 302.- las políticas monetarias, cambiarias, crediticias y financieras tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Sección Octava Sistema Financiero, en el artículo 311 expresamente menciona:

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

Según como consta en el Reglamento a la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria**:

Capítulo II

Sección III

De las Operaciones

Artículo 97. Exclusividad.- Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto. (Economía Popular y Solidaria , 2012).

La **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero** (2001) establece:

ARTÍCULO 1.- Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

CAPÍTULO I

OPERACIONES

ARTÍCULO 51.- podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

b) Recibir depósitos a plazo. Los depósitos a plazo son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, libremente convenidos por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al

portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor;

c) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como del otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y usos internacionales;

d) Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio. Las obligaciones de propia emisión se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores;

e) Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior;

f) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;

g) Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no;

h) Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;

i) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;

j) Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;

k) Constituir depósitos en instituciones financieras del país y del exterior;

l) Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de los previstos en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras Leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos, inclusive contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero; podrán participar directamente en el mercado de valores extrabursátil, exclusivamente con los valores mencionados en esta letra y en operaciones propias.

m) Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;

- n) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- ñ) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- o) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- p) Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
- q) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley;
- u) Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- v) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones;

ARTÍCULO 53.- Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo podrán efectuar todas las operaciones señaladas en el artículo 51, excepto las contenidas en las letras a) y g).

2.4. Categorías Fundamentales.

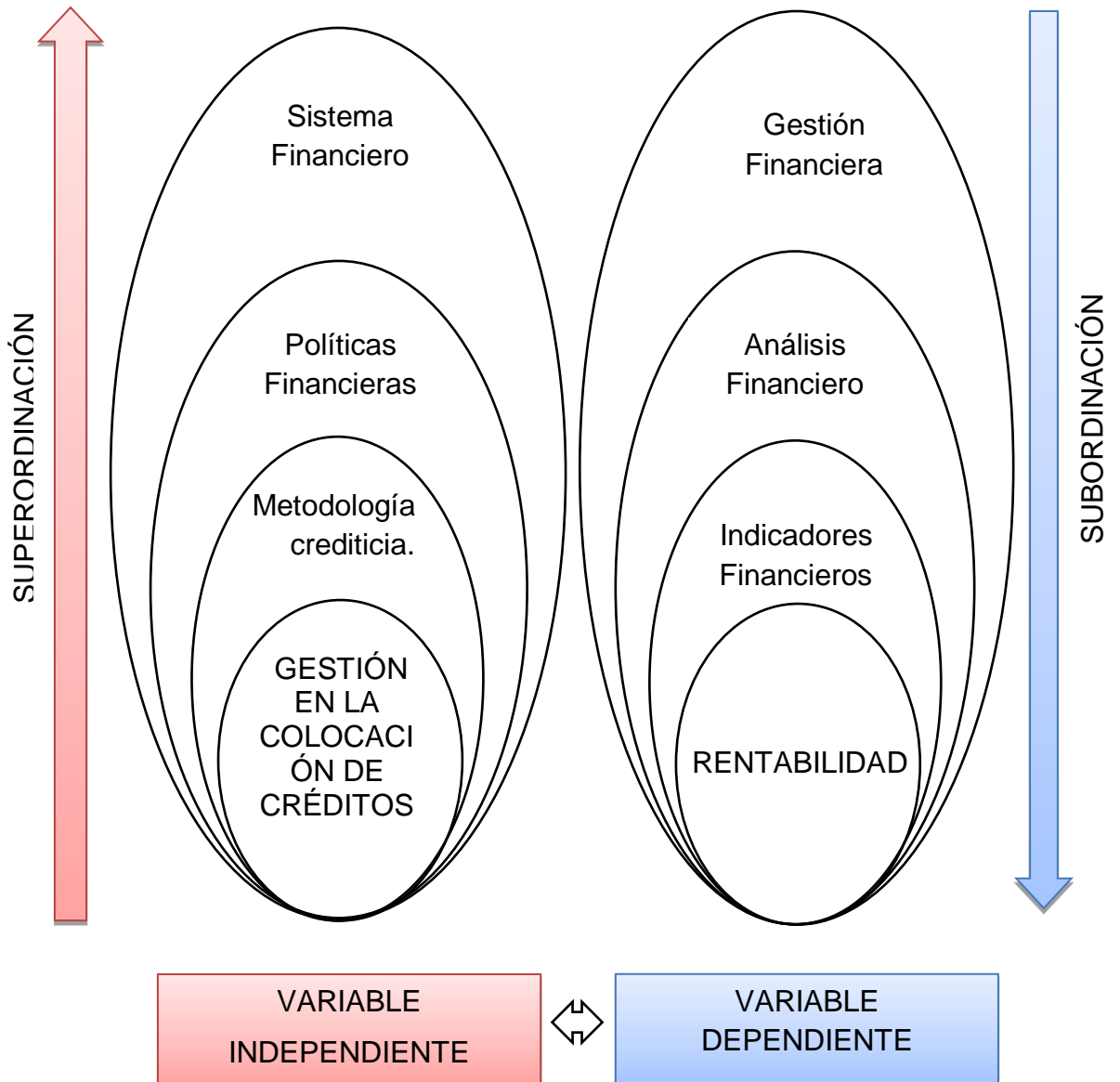


Gráfico 2. 1: Red de Inclusiones Conceptuales.

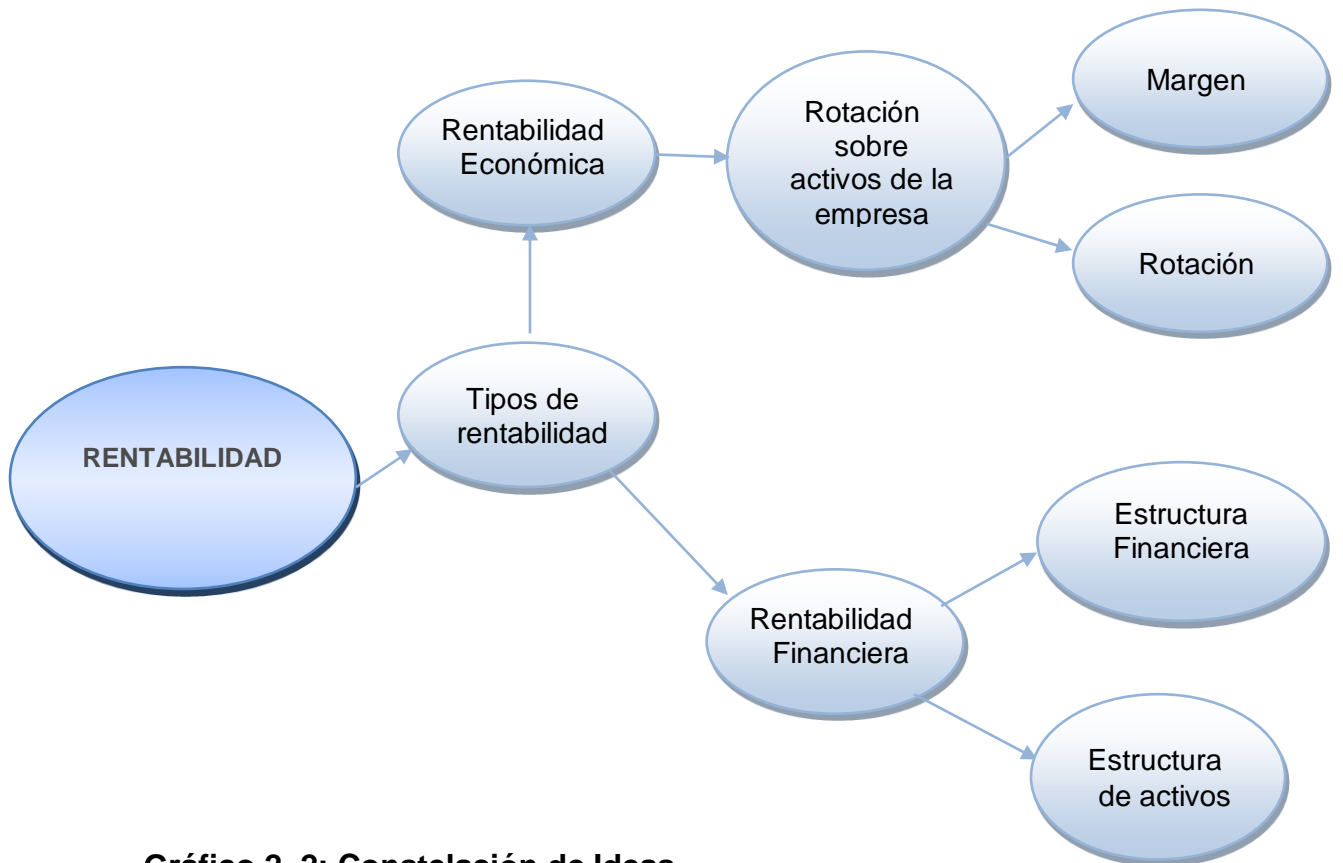
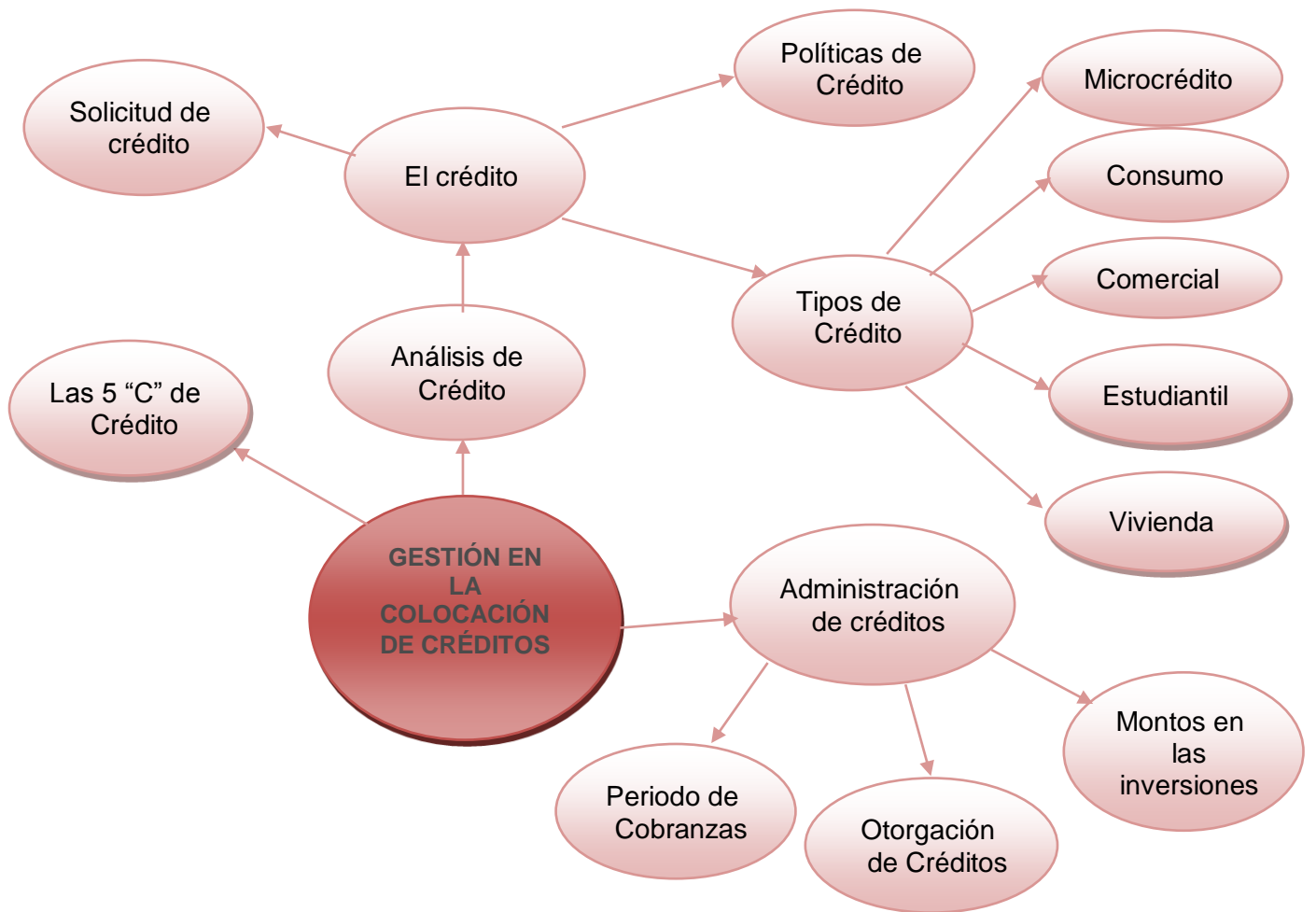


Gráfico 2. 2: Constelación de Ideas

2.4.1. Descripción de la Variable Independiente: Gestión en La Colocación de Créditos

El Sistema Financiero

“El sistema financiero de un país como el conjunto de instituciones, medios y mercados que permiten canalizar el ahorro de aquellas unidades de gasto con superávit hacia aquellas unidades de gasto que precisamente necesitan de esos fondos para cubrir su déficit.” (Castillo Canalejo, 2010)

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2012) afirma:

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

El Sistema Financiero es un conjunto de instituciones que se encargan de canalizar el ahorro de las personas hacia la inversión, además es uno de los factores primordiales para desarrollo económico y productivo de un país, es decir es la base para la generación de riqueza.

Políticas Financieras

“Las Políticas Monetarias son el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que utiliza el Estado para regular el sistema financiero nacional y canalizar los recursos hacia las actividades productivas.” (Definición.org, 2012).

Fernández Díaz, Parejo, & Algarsa Paredes (1999) afirman:

La política financiera se puede definir como el manejo por parte de las autoridades monetarias y financieras de un país, especialmente por el banco central, de un conjunto muy diverso de instrumentos financieros, de naturaleza en gran medida cualitativa, estructural y microeconómica, dirigido a colaborar al logro de los objetivos últimos de la política macroeconómica (estabilidad de precios, pleno empleo, equilibrio exterior y crecimiento económico), a través del fomento del ahorro y la inversión productiva, de una eficaz distribución de los recursos financieros disponibles, del mantenimiento de una elevada estabilidad monetaria y financiera y de un funcionamiento satisfactorio del sistema financiero que le sirve de marco institucional.

La política financiera es el conjunto de reglas, y normas, que un país utiliza para regularizar su sistema financiero, es decir medidas para estabilizarlo.

Metodología Crediticia

Sobre la metodología crediticia Finanzas Populares (2011) que es organismo conformado por cooperativas de ahorro y crédito discute:

El análisis de crédito requiere de una metodología que ayude al analista a disminuir la probabilidad de no pago o también conocida como riesgo crediticio.

Este proceso se basa en obtener la información apropiada, en tal sentido, un estado de ingresos y egresos adecuadamente formulado representa una herramienta poderosa. Sin embargo, este trabajo no es fácil, y por el contrario es necesario que las instituciones

financieras diseñen procesos de capacitación que permita disminuir su riesgo crediticio.

La Metodología Crediticia es un procedimiento mediante el cual se adquiere información adecuada y apropiada, que a la institución le ayudará para poder llevar a cabo el proceso de otorgación de crédito al solicitante. Dentro de los procesos tenemos los siguientes:

El ciclo de aprobación, desembolso y recuperación de créditos:

- **Necesidad de Crédito**

“Surge cuando una persona tiene que conseguir dinero para satisfacer una necesidad, entonces, busca la mejor alternativa entre las instituciones de intermediación financiera, entre ellas se encuentran las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario.” (Finanzas Populares, 2011).

“El primer paso para tomar la mejor decisión de financiamiento es tener bien claro el uso que se le dará al dinero para que, dependiendo de la necesidad específica, buscará el programa más adecuado y disminuir, así, los riesgos que hay al solicitar un préstamo.” (Nacional Financiera, 2011).

La necesidad de adquirir un crédito surge cuando las personas no cuentan con dinero suficiente para cubrir una necesidad, por lo tanto deben recurrir a una institución financiera a que le otorguen un crédito.

- **Solicitud de Crédito**

Según Neffa (2011) afirma:

Se conoce como solicitud de crédito al procedimiento que consiste en pedir un préstamo a una institución financiera. La solicitud en sí está compuesta por los documentos que solicita el banco para realizar la evaluación del crédito: si la persona cumple con los requisitos exigidos por la entidad, se aprobará la concesión del préstamo.

La solicitud de crédito es un documento formal para iniciar el proceso de crédito, en el cual consta de datos importantes para realizar el análisis de crédito y determinar si se le aprueba o no el préstamo, dentro de esos datos están: información personal o empresarial, ingresos y egresos, garantías, referencias, entre otros.

Evaluación del Crédito: análisis de capacidad y voluntad de pago

Las Finanzas Populares (2011) afirma:

Es la fase más importante del ciclo, en ella la institución financiera revisa, verifica y evalúa la información proporcionada por el cliente, constatando que sea real y concentrándose, fundamentalmente, en determinar la Capacidad y Voluntad de Pago del solicitante.

En esta etapa se utilizan sistemas de análisis crediticios como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito, se basa en la determinación del perfil de riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsar el préstamo.

De esta etapa dependerá si el solicitante es apto para acceder al crédito requerido, debido a que se analizará la información entregada, y además la capacidad y voluntad de pago.

- **Aprobación del Crédito**

De la misma manera Finanzas Populares (2011) entendidos en el tema disponen:

Los representantes de la institución financiera resuelven aceptar o negar la solicitud de crédito, basándose en los resultados logrados en la fase de Evaluación del Crédito.

En este proceso debe participar el Oficial de Crédito que realizó la evaluación, asesorando y trasladando la decisión a las instancias correspondientes.

Después de haber revisado y analizado la información requerida para el crédito, se procede a tomar una decisión de otorgar o no el financiamiento solicitado. Si el crédito fue aprobado, es porque el solicitante está apto

para cubrir con el pago del crédito y que además tiene la voluntad para cancelarlo.

- **Documentación y Registro**

“Si la operación de crédito es aceptada y aprobada, inmediatamente pasa a la fase de legalización, en la que se suscribe toda la documentación de respaldo legal del préstamo (pagaré, contrato de préstamo, etc.) legalizando las garantías reales, de ser el caso.” (Finanzas Populares, 2011).

Una vez que se ha aprobado la solicitud de crédito, se procede a la certificación de la información requerida, en esta fase ya se legaliza los documentos y garantías.

- **Desembolso del Crédito**

Finanzas Populares (2011) establecen:

En este punto se registra contablemente la operación y se entrega el dinero bajo los términos establecidos de mutuo acuerdo.

La forma de entrega del crédito depende de las políticas de la institución, pudiendo ser en efectivo, cheque o acreditación a una cuenta del cliente. Adicionalmente, se entrega los documentos legales al cliente, incluyendo la tabla de amortización del préstamo.

En esta etapa ya se entrega el dinero al socio, con su respectiva tabla de amortización, el dinero puede ser entregado en efectivo, cheque o también mediante la acreditación a la cuenta bancaria del socio, eso dependerá de las políticas que tenga la Institución Financiera.

- **Seguimiento y Recuperación**

Finanzas Populares (2011) mencionan:

Una vez entregado el crédito, inician las acciones de seguimiento y recuperación de la operación otorgada. El objetivo es adoptar medidas preventivas contra un posible riesgo de incumplimiento de

pago por parte del cliente. Si el crédito presenta retrasos en los pagos, se sigue las tareas de cobranza, hasta la recuperación total del crédito o su traspaso al área de cobranza y/o legal, para el trámite respectivo.

Esta etapa se la realiza ya una vez otorgado el dinero, se debe estar pendiente del pago del monto en las cuotas establecidas, si en caso el socio se atrasa en los pagos se debe enviar un notificación o realizar una llamada telefónica para recordarle que debe acercarse a cancelar la cuota pactada, esto dependerá de las políticas que tenga la Institución financiera. Si el socio hace caso omiso de la notificación se procederá a trámites legales.

Gestión en la Colocación de Créditos.

Del Valle (2003) puntualiza:

La administración de crédito y cobranza corresponde al área financiera de la empresa pero por lo que respecta a sus relaciones funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta, y por ende, con el área de mercadotecnia.

Esto ha dado origen a una nueva tendencia que modifica el concepto tradicional del crédito y la labor de la administración gestión del crédito. Ahora su gerente o ejecutivo está obligado no solo a tener conocimientos y experiencia administrativa, financiera y crediticia, sino también sobre mercadotecnia.

Por tanto, la administración o gestión de la colocación del crédito, es de vital importancia para que una institución financiera en un mercado altamente competitivo, puedan ser sólidas y sostenibles por la correcta administración y colocación del crédito. En este mismo contexto, Gómez & Lamus (2011, p. 5) enuncian:

Miles de años atrás nació la intermediación financiera con funciones como la custodia y transferencia de fondos y otorgamiento de crédito. Esta última actividad surgió de la necesidad por parte de inversionistas y consumidores de solicitar créditos, situación que fue

propiciada por el sistema inicial de intercambio o trueque de mercancías.

Para toda entidad que tenga como actividad el otorgamiento de préstamos con el fin de invertir sus recursos más líquidos y obtener una rentabilidad, es importante realizar una revisión del proceso de gestión de crédito para identificar oportunidades de mejora e igualmente para mitigar posibles riesgos.

“Se dedica al estudio del proceso de concesión de crédito, desde la consideración de los objetivos de la administración de cuentas por cobrar hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o rechazar créditos, tomando en cuenta la frecuencia de las 5 “c” para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia del crédito del cliente.” (Caiza, 2011).

La gestión en la colocación de crédito, se trata del proceso de coordinar las actividades en el transcurso de la otorgación del crédito, es decir consiste en analizar y evaluar adecuadamente ciertos aspectos previos a conceder un crédito, para que al momento de recuperar el dicho crédito no exista inconvenientes.

Dentro de los aspectos que se debe analizar están las 5 “C” de crédito. Las 5 C del crédito, contienen aspectos que son utilizados por las instituciones financieras para considerar la posibilidad de incumplimiento del cliente, y en base a ese estudio se establece conceder o no el crédito.

Las 5 C del crédito.

- **Carácter**

“Se refiere a la reputación del cliente manifestada en la forma en que ha cumplido sus compromisos financieros previos. Se ha vuelto común el uso de las referencias de una entidad independiente de crédito.” (Gaitán Miranda, 2013).

“Es el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante. Es el historial de pagos anteriores, se utiliza para evaluar su reputación.” (Caiza, 2011).

Carácter se refiere principalmente a los antecedentes del cliente sobre sus obligaciones y cumplimientos frente a sus créditos anteriores.

- **Capacidad.**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Es la capacidad de pago del negocio que toma dinero prestado. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. El flujo de efectivo del negocio es un elemento de análisis, así como el historial de crédito (Pérez, 2008).

Se trata de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo buscamos una compra esporádica sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa. (Dávila Hernández, 2011).

Esta C de crédito se refiere a la capacidad que tiene el cliente para cubrir sus obligaciones con la institución financiera.

- **Capital.**

“Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.” (Pérez, 2008).

En el mismo contexto Gaitán (2013) describe:

Consiste en el patrimonio del cliente, es decir aquellos bienes que no debe a nadie. A mayor capital, más tiene en juego el cliente en caso de incumplir y por lo tanto menor será su tendencia a comportamientos de riesgo con el dinero. Adicionalmente, más tiene el banco sobre que demandar en caso de deterioro.

Se refiere a los valores netos del cliente, es decir propios. Se refiere a los activos con los que cuenta el cliente como pueden ser sus bienes, inversiones, etc.

- **Colateral**

Para Pérez (2008) son:

Todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Son las garantías adicionales que se ofrecen por si acaso el negocio incumple con su deber de pagar el préstamo.

“Son las garantías y elementos que dispone el cliente para garantizar el pago de la deuda, ejemplo: aval, depósitos en garantía, fianzas, seguros de crédito, garantía inmobiliaria, etc.” (Dávila Hernández, 2011).

Se refiere a las garantías con las que cuenta el solicitante para afrontar la deuda con la institución financiera en el caso que pueda cumplirla, por lo tanto la entidad financiera se apropia de esas garantías.

- **Condiciones.**

Pérez (2008) menciona:

Las condiciones son, en parte, los propósitos o los usos que se le dará al dinero tomado en préstamo. Puede que se utilice en la compra de equipo o inventario. Puede que se use como capital de trabajo. Otras condiciones que se consideran son las de la economía en general, la de su industria y las demás industrias que afectan la suya.

Así también, Dávila (2011) establece:

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Se refiere a cómo va a ser utilizado el dinero que se otorga como crédito, en el caso de utilizarlo para el mantenimiento o inversión de un negocio se analiza que apertura tiene en el mercado y sus riesgos.

Análisis de Crédito.

El diccionario español Economía (2012):

Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable.

“Proceso de evaluación para determinar si un solicitante de crédito cumple con las condiciones para otorgarle un crédito en base a la información que le proporciona a la institución financiera.” (Expo Finanzas, 2013).

El análisis de crédito consiste en realizar un estudio previo sobre la situación financiera del solicitante del crédito, para determinar si es viable otorgarle el crédito o no, en dicho análisis se determinan los riesgos que podrían existir al conceder el crédito.

Riesgo de Crédito.

“Riesgo de crédito se puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos” (García, 2007).

El riesgo de crédito se refiere a la posibilidad que el pago del crédito no sea efectuado por parte del solicitante, ya sea forma parcial o total.

Proceso de Análisis de Crédito.

Las Finanzas Populares (2011) afirma:

- Examinar que la solicitud de crédito este llenada correctamente llenada, verificar que tenga todos los campos obligatorios debidamente llenos y con letra legible, además de verificar que esté firmada por el cliente.
- Comprobar que la solicitud tenga adjunta a ella toda la documentación de carácter obligatorio que deberá haber presentado el cliente para iniciar el trámite de crédito.
- Revisar en la base de datos de clientes de la empresa si el solicitante ya tiene historial, para determinar si es viable otorgarle el crédito.
- Consultar telefónicamente los datos del cliente (dirección y lugar de trabajo) además de las referencias detalladas en la solicitud (personales y comerciales), realizando preguntas como el tiempo de conocer al cliente, lugar de trabajo y residencia; si lo considera responsable y con capacidad de adquirir un crédito; entre otras.
- Verificar telefónicamente datos según constancia de trabajo, con la persona responsable en la empresa correspondiente.
- Preparar análisis de datos, es decir evaluar en base a la información y otorgar una calificación al solicitante, en el sentido de determinar si cumple o no con las expectativas de la entidad financiera para otorgar el crédito.
- Confirmar la dirección del solicitante mediante una visita al domicilio y de ser posible, consultar referencias con vecinos (en cuanto al tiempo de residir y asuntos relacionados) este paso puede depender del monto del crédito otorgado.
- Emitir un informe de las observaciones efectuadas según análisis. Detallando cualquier anomalía encontrada; a fin de que se pueda tomar la decisión de otorgar o denegar el crédito sobre bases sólidas y confiables de información.

Crédito.

El diccionario económico Economía48 (2008) referencia:

El término crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien

(generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.

“El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.” (Todo Préstamos.com, 2012).

La palabra crédito hace referencia a un hecho de confianza del acreedor sobre el deudor, es decir deposita su confianza en él y que va a cumplir con el pago de la deuda en un determinado tiempo establecido entre las partes involucradas, pero con un valor adicional llamado interés.

Solicitud de Crédito.

“La solicitud de crédito es el documento por excelencia que ayuda a tramitar el crédito al solicitante, por lo tanto será responsabilidad del encargado de otorgar los créditos, asegurarse que el formulario sea llenado a satisfacción.” (Pantoja, 2009).

Otra definición sería la descrita en la web Definicion.de (2013):

Se conoce como solicitud de crédito al procedimiento que consiste en pedir un préstamo a una institución financiera. La solicitud en sí está compuesta por los documentos que solicita el banco para realizar la evaluación del crédito: si la persona cumple con los requisitos exigidos por la entidad, se aprobará la concesión del préstamo.

Políticas de Crédito y Cobranza.

Una de las definiciones más aceptables es la expuesta por Bligoo (2009):

La definición de estas Políticas de Crédito y cobranza 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 de este fondo de crédito.

“Conjunto de decisiones que comprenden las normas, términos y lineamientos de crédito de una empresa, su objetivo es establecer las delegaciones, las reglas y la estructura para operar y administrar la cartera de préstamos de forma eficaz.” (López, 2011).

Macías (2008) afirma:

Dentro de las Políticas de crédito se establecen lo siguiente:

- El periodo de crédito, es el tiempo por el cual se concede un crédito
- Las norma de crédito, es la capacidad financiera mínima que deben tener los clientes para poderles otorgar el crédito, dependen de la probabilidad de incumplimiento de pago del crédito
- La política de cobranza, la cual se rige por su rigidez o flexibilidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento
- Los descuentos concedidos por pronto pago, incluyendo el periodo de descuento y el monto.

Las Políticas de Crédito y Cobranza abarcan reglas establecidas para cumplir con los objetivos de la institución, estas reglas están encaminadas principalmente a proceso de la otorgación de un crédito.

Tipos de Crédito.

Los tipos de créditos se definen como los productos crediticios que cada entidad financiera dispone para ofertar en el mercado según el segmento y clase a la que se quiera llegar, estos pueden ser: Microcréditos, de consumo, de vivienda, Productivos, Asociativos, Educativos, Comercial, Hipotecario, Prendario, etc.

- **Microcrédito.**

“Son pequeños montos de dinero destinados exclusivamente al desarrollo de microempresas, a la promoción de actividades productivas y/o de

servicios, destinados a la mejora de las condiciones de vida de las personas de bajos recursos, que no pueden acceder a oportunidades y servicios financieros formales.” (Universitat de les Illes Balears, 2013).

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2014) enuncia:

Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.

Los Microcréditos son otorgados para financiar actividades de producción y comercialización, pero en pequeña escala.

- **Créditos de Consumo.**

De la misma manera la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2012) enuncia sobre el tema:

Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Los créditos de consumo son otorgados a personas naturales, cuyo destino del préstamo es la compra de bienes; electrodoméstico, vestimenta, etc., o también se lo utiliza en el pago de un servicio; atención médica.

- **Crédito Comercial.**

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2012) menciona:

Los créditos comerciales sirven para satisfacer necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño. Estos sirven para Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Los créditos comerciales son aquellos que se solicitan para cubrir cualquier tipo necesidades de una empresa, puede ser la adquisición de activos fijos, pago proveedores, capitalización, entre otros.

- **Crédito estudiantil**

El crédito estudiantil se distingue por ser un crédito para la educación de las personas, este es a un menor costo y por lo general se lo puede encontrar a largo plazo como en el caso del crédito otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Crédito Estudiantil y Becas IECE.

“La razón de ser de los créditos a estudiantes es que con ello pueden ir a la institución educativa del nivel que su talento les permita y con la mejor educación que van a recibir tendrán acceso a sueldos más elevados y con ello repagar el costo de financiamiento al graduarse” (Instituto Ecuatoriano de Crédito Estudiantil y Becas IECE., 2014).

- **Crédito de Vivienda**

Gonzales (2002) Sobre el crédito de vivienda destaca:

Dado que el financiamiento y el acceso a la vivienda sólo son posibles con un crédito de largo plazo para las familias con capacidad de endeudamiento, la ingeniería financiera del crédito hipotecario habitacional exige la transformación de los plazos. Por esa razón, se recomienda crear vínculos entre el mercado de financiamiento para la vivienda y el de capitales, a través de mercados secundarios de hipotecas.

Para la Universidad Uniandes (2008, p. 39):

Se entienden como créditos de vivienda las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales destinadas a la adquisición de vivienda nueva o usada, a la construcción de vivienda individual o liberación de gravamen hipotecario, independientemente de la cuantía y amparadas con garantía hipotecaria.

Administración de Créditos.

Buero (2010) afirma:

La efectividad con que se administren sus cuentas por cobrar es muy importante para su rentabilidad y para su riesgo. Una cuenta por cobrar es un saldo adeudado por un cliente generado por un crédito. El mantener estas cuentas implica costos directos e indirectos pero también tiene beneficios importantes, ya que la concesión de créditos incrementa los valores de la empresa. La administración de las cuentas por cobrar inicia con la decisión de si debe o no otorgar crédito, si las cuales no se controlan adecuadamente podrían alcanzar niveles excesivos, disminuyendo los flujos de efectivo y las malas cuentas se cancelarán afectando las utilidades sobre ventas. Por esto es necesario establecer un buen sistema de control.

La Administración de Crédito, consiste en realizar eficientemente sus actividades sobre las cuentas por cobrar, es decir organizarlas y llevar un control eficaz de dichas cuentas, para que no se de pérdidas para la empresa debido a su impago.

- **Montos de Inversiones.**

Falconí (2010) enuncia:

En la teoría, cada empresa goza de autonomía para establecer las condiciones del crédito que mejor convengan a sus objetivos y circunstancias. Es común que en la práctica, las condiciones de crédito que ofrece la competencia presionen a la empresa a ofrecer las suyas en una forma, al menos, tan generosas como las de sus competidores.

Los Montes de Inversión son cantidades de dinero que la institución financiera entrega al solicitante, los montos van de acuerdo a las políticas constituidas por el establecimiento.

- **Otorgación de Créditos.**

Para que la institución financiera conceda el crédito tiene que realizar un análisis sobre el solicitante, es decir sobre sus ingresos, egresos, historial crediticio, garantías, referencias, entre otras, mediante la respuesta de este análisis se decide si se va a efectuar el otorgamiento de crédito. Este proceso es muy importante realizarlo detenidamente para que no existan problemas futuros en el pago del crédito otorgado.

- **Período de Cobranza.**

“Las consecuencias de las políticas de crédito utilizadas se reflejan en la actividad de cobranza. Si las actividades y normas crediticias son flojas o liberales, la presión se refleja en el departamento de cobranzas para acelerar el flujo de fondos provenientes de las cuentas por cobrar” (Caiza, 2011).

El período de Cobranza se refiere al plazo que se le otorga el crédito al solicitante, este periodo se establece directamente en función a la cantidad del crédito.

En caso que el cliente incumpla en el pago, se debe proceder a enviar notificaciones o realizar una llamada telefónica para determinar cuál es la razón de su incumplimiento, si el cliente no se acerca a efectuar el pago ya a proceder a una visita personal, o finalmente a una demanda judicial.

2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente: Rentabilidad

Gestión Financiera

“Estudia la obtención y gestión de los recursos que necesita una Institución para cumplir con sus objetivos y ayuda a establecer los criterios que utilizará para la asignación y distribución de sus activos y pasivos” Barrientos (2009).

En relación a lo expuesto por Barrientos se argumenta que; la gestión es importante para la optimización de los recursos financieros y no financieros con los cuales se pueda alcanzar lo propuesto en los planes empresariales y en ellos alcanzar los objetivos propuestos.

Análisis Financiero.

Torres (2010) explica:

Es el proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero.

Proceso mediante el cual se aplican diversos métodos a los estados financieros para hacer una medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una base apropiada para emitir una opinión correcta acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración; detección de deficiencias que deban ser corregidas mediante recomendaciones.

“Se puede definir como un proceso que comprende: recopilación, gestión de datos, informe, antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones de los Estados Financieros Básicos y demás datos de la situación de un negocio y su entorno” (Huanaco, 2010).

El análisis Financiero es un proceso en el cual se va a determinar el estado de una empresa, mediante la utilización de técnicas financieras y de cálculos, por lo tanto es necesario contar con la información necesaria,

entre esta tenemos: el estado de resultados, el balance general e información complementaria. Al analizar la información se debe emitir conclusiones y recomendaciones para la empresa. Los métodos de un análisis financiero es el análisis Horizontal y Vertical.

Además dentro del proceso del análisis financiero está la obtención de los indicadores o razones financieros de la institución, que son: Indicadores de Liquidez, Indicadores de Endeudamiento, Indicadores de Actividad, Indicadores de Rentabilidad, Indicadores de Cobertura.

- **Análisis Horizontal.**

La Universidad José Carlos Mariategui (2009) afirma:

El Análisis Horizontal plantea problemas de crecimiento desordenado de algunas cuentas, como también la falta de coordinación con las políticas de la empresa. Debe concentrarse en los cambios extraordinarios o significativos de cada una de las cuentas. Los cambios se pueden registrarse en valores absolutos y valores relativos, los primeros se hallan por la diferencia de un año base y el inmediatamente anterior y los segundos por la relación porcentual del año base con el de comparación.

El análisis Horizontal muestra los siguientes resultados:

- Analizar el crecimiento o disminución de cada cuenta o grupo de cuentas de un estado financiero, de un periodo a otro.
- Sirve de base para el análisis mediante fuentes y usos del efectivo o capital en la elaboración del estado de cambios en la situación financiera.
- En términos porcentuales, halla el crecimiento simple o ponderado de cada cuenta o grupo de cuentas, que se conoce como la tendencia generalizada de las cuentas sin pretender que se ideal.
- Muestra resultados de una gestión porque las decisiones se ven reflejadas en los cambios de las cuentas.
- Muestra las variaciones de las estructuras financieras modificadas por los agentes económicos externos que se deben explicar las causas y los efectos de los resultados, tales como la inflación en los costos, la reacción por disminución en las ventas.

Itozaba (2011) menciona:

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

El análisis Horizontal consiste en realizar una comparación de un año con otro, para ver que evolución ha tenido cada cuenta de los estados financieros.

- **Análisis Vertical.**

La Universidad José Carlos Mariátegui (2009) afirma:

El análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, permitiendo al análisis financiero las siguientes apreciaciones objetivas:

- Visión panorámica de la estructura del estado financiero, la cual puede componerse con la situación del sector económico donde se desenvuelve, o a falta de información con la de una empresa conocida que sea el reto de superación.
- Muestra la relevancia de cuentas o grupo de cuentas dentro del estado. Si el analista, lector o asesor conoce bien la empresa, puede mostrar las relaciones de inversión y financiamiento entre activos y pasivos que han generado las decisiones financieras.
- Controla la estructura, puesto que se considera que la actividad económica debe tener la misma dinámica para todas las empresas.
- Evalúa los cambios estructurales, los cuales se deben dar por cambios significativos de la actividad, o cambios por las decisiones gubernamentales, tales como impuestos, sobre tasas, así como va acontecer con la política social de precios, salarios y productividad.
- Evalúa las decisiones gerenciales, que han operado esos cambios, los cuales se puedan comprobar más tarde con el estudio de los estados de cambios.

- Permiten plantear nuevas políticas de racionalización de costos, gastos y precios, como también de financiamiento.
- Permite seleccionar la estructura óptima, sobre la cual exista la mayor rentabilidad y que sirva como medio de control, para obtener el máximo de rendimiento.

El análisis de porcentajes también puede utilizarse para mostrar la relación de cada uno de los componentes con el total dentro de un solo estado.

El análisis vertical que es estático porque analiza y compara datos de un solo periodo, este procedimiento es dinámico porque relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. Muestra también las variaciones en cifras absolutas, en porcentajes o en razones, lo cual permite observar ampliamente los cambios presentados para su estudio, interpretación y toma de decisiones.

El análisis Vertical determina que tanto representa cada cuenta dentro del total, este análisis se los realiza de un solo periodo se lo establece en porcentajes, para facilitar su interpretación.

Indicadores Financieros.

Martínez (2010) afirma:

Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa. Adicionalmente, nos permiten calcular indicadores promedio de empresas del mismo sector, para emitir un diagnóstico financiero y determinar tendencias que nos son útiles en las proyecciones financieras.

Galeón (2011) también enuncia:

Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.

Los indicadores Financieros como su nombre lo dice indican la situación financiera de la empresa, mediante relaciones numéricas. Dentro de los indicadores financieros tenemos: Indicadores de Liquidez, Indicadores de Endeudamiento, Indicadores de Actividad, Indicadores de Rentabilidad, Indicadores de Cobertura.

- **Indicadores de Liquidez.**

“Miden la capacidad de una empresa de convertir sus activos en caja o de obtener caja para satisfacer su pasivo circulante. Es decir, miden la solvencia de una empresa en el corto plazo. Mientras mayores sean los Índices de Liquidez, mayor será la solvencia de la empresa en el corto plazo.” (Huanaco, 2010).

“Los Indicadores de liquidez se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las dudas a corto plazo.” (Rivera, 2013).

Los indicadores de liquidez miden la capacidad que tiene una empresa para transformar sus activos en caja o poder obtenerlos, y así para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

- **Indicadores de Endeudamiento.**

“Miden la proporción de financiamiento hecho por terceros con respecto a los dueños de la empresa. De la misma forma muestran la capacidad de

la empresa de responder de sus obligaciones con los acreedores”. (Huanaco, 2010).

Geocities (2007) enuncia:

Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Los indicadores de endeudamiento miden el nivel de financiamiento que la empresa tiene con terceros, y también indican la capacidad que tiene la empresa para responder con esas obligaciones.

- **Indicadores de Actividad.**

“Estos indicadores, llamados también indicadores de rotación, tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos.” (Geocities, 2007).

“Miden la eficiencia con que una organización hace uso de sus recursos. Mientras mejores sean estos índices se estará haciendo un uso más eficiente de los recursos utilizados.” (Huanaco, 2010).

Los indicadores de actividad o rotación son aquellos que miden la eficiencia en el uso de los recursos de la empresa.

- **Indicadores de Rentabilidad.**

“Permiten analizar la rentabilidad de la empresa en el contexto de las inversiones que realiza para obtenerlas o del nivel de ventas que posee.” (Huanaco, 2010).

“Los indicadores de rendimiento o rentabilidad permiten medir los resultados de la institución, que depende de la parte operacional o no operacional. Es costumbre comparar el resultado de estos indicadores, con la inflación, lo cual lleva normalmente a equívocos”. (Malagón, Galán, & Pontón, 2006).

Los indicadores de rentabilidad, son aquellos que miden la eficiencia con la que se han manejado los costos y gastos de la empresa, para obtener una renta favorable.

- **Indicadores de Cobertura.**

“Miden la capacidad de la empresa para hacer frente a las distintas obligaciones emanadas de la existencia de deudas con terceros.” (Huanaco, 2010).

“Las razones de cobertura miden la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones o determinados cargos que pueden comprometer la salud financiera de la empresa.” (Gerencie.com, 2012).

Los indicadores de Cobertura miden la capacidad que tiene la empresa para afrontar sus obligaciones con terceras persona.

Rentabilidad.

Schupnik (2004) afirma:

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. Mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades, siendo la capacidad que tiene para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o

departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

El diccionario enciclopédico Salvat (1970) sobre la rentabilidad menciona:

La rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Para hallar esta rentabilidad, simplemente se debe determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades).

La rentabilidad es la capacidad de producir beneficios para la empresa, es decir generar utilidad o ganancia.

Indicadores de Rentabilidad.

“Permiten analizar la rentabilidad de la empresa en el contexto de las inversiones que realiza para obtenerlas o del nivel de ventas que posee.” (Huanaco, 2010).

“Los indicadores de rendimiento o rentabilidad permiten medir los resultados de la institución, que depende de la parte operacional o no operacional. Es costumbre comparar el resultado de estos indicadores, con la inflación, lo cual lleva normalmente a equívocos”. (Malagón, Galán, & Pontón, 2006).

Los indicadores de rentabilidad, son aquellos que miden la eficiencia con la que se han manejado los costos y gastos de la empresa, para obtener una renta favorable.

Rentabilidad Económica.

Gómez (2001) afirma:

La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido

financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

“La rentabilidad económica es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos (beneficio bruto) y el activo total. Se toma el BAI para evaluar el beneficio generado por el activo independientemente de cómo se financia el mismo, y por tanto, sin tener en cuenta los gastos financieros.” (Espinoza, 2010).

La rentabilidad Económica mide los beneficios que tiene la empresa antes de los impuestos.

Rotación sobre activos de la empresa.

Caiza (2011) afirma:

En caso de rotación de activos le dice a un inversionista del total de ventas por cada \$ 1 de activos, rentabilidad de los activos o ROA, para abreviar, le dice a un inversionista cuántas ganancias genera una empresa por cada \$ 1 en activos. El rendimiento de los activos es también una figura de fuego, manera segura de medir la intensidad de los activos de una empresa. El rendimiento del activo medidas ganancias de una compañía en relación con todos los recursos que tenía a su disposición (capital de los accionistas, más corto y largo plazo los fondos tomados en préstamo). Por lo tanto, es el más riguroso y excesivo de prueba de rendimiento a los accionistas. Si una empresa no tiene deuda, la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre recursos propios cifras será la misma.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad de Ejercicio}}{\text{Activos}}$$

Hay dos maneras de calcular la rentabilidad de los activos.

- Margen de Utilidad Neta x rotación de activos = Retorno sobre Activos

- $\text{Ingresos netos} \div \text{Activo Promedio}$ para el periodo de retorno sobre activos = El rendimiento del activo como una medida de la intensidad de activos.

Rotación

Para Huanaco (2010) la rotación es:

Es el indicador de la cantidad de veces que hago rotar la inversión total en un año para obtener el nivel de ventas logrado. Por lo tanto, la rentabilidad económica, o rentabilidad sobre la inversión, o rentabilidad sobre activos totales, mide la rentabilidad obtenida sobre la inversión total en un período determinado, considerando el margen de rentabilidad y la rotación de los activos.

Margen

“Mide el margen neto obtenido en un período determinado. Es representativo de la rentabilidad de explotación.” (Economía48 , 2008).

Rentabilidad Financiera.

“La rentabilidad financiera o “ROE” relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, y científicamente se suele expresar como porcentaje. “ (Barley, 2001).

“La rentabilidad financiera mide la rentabilidad de los accionistas o rentabilidad del capital propio, la rentabilidad económica mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa, con independencia de la clase de financiación utilizada (propia o ajena) y su coste.” (Economía48 , 2008).

“Maximizar este indicador es el objetivo principal de cualquier compañía ya que señala el porcentaje de remuneración que se puede ofrecer a los

capitales propios (representados por el patrimonio neto), al indicar las ganancias que están obteniendo los accionistas por su inversión.” (Neffa, 2011).

La rentabilidad financiera es la relación entre el beneficio neto y los capitales propios.

La fórmula que se utiliza para calcular el ROE es la siguiente:

$$ROE = \frac{\textit{Utilidad de Ejercicio}}{\textit{PatrimonioNeto}}$$

Estructura financiera

Jesús (2012) afirma:

La estructura financiera consiste en la forma en la que se van a financiar los activos de una empresa, incluye las deudas a corto y a largo plazo, así como el capital contable de los accionistas. Los factores que afectan esta estructura son: Las ventas: La tasa de crecimiento de las ventas nos da una idea de cómo se verán afectadas la utilidades por acción en relación a las deudas que tengamos, por ejemplo si incrementamos las ventas se incrementan las utilidades, pero también se incrementan los gastos fijos, también se deberían incrementar los rendimientos de los dueños del capital. La estabilidad del flujo de efectivo: La relación entre el endeudamiento y la estabilidad del flujo de efectivo están muy relacionadas, es decir mientras mayores sean las ventas las opciones de crédito que tenga la empresa serán mejores, además si las ventas disminuyen y necesita efectivo rápidamente las opciones se reducen como los intereses serán más altos.

Estructura de activos

Esto se refiere al tipo de financiamiento que va a necesitar la empresa ya sea a corto o largo plazo dependiendo de la actividad de la empresa; Caiza (2011) referencia:

Cada uno de los componentes de la estructura patrimonial: Activo = Pasivo + Patrimonio Neto, tiene su costo, que está relacionado con el riesgo: La deuda es menos riesgosa que el Capital, porque los pagos de intereses son una obligación contractual y porque en caso de quiebra los tenedores de la deuda tendrán un derecho prioritario sobre los activos de la empresa.

Fondos Propios

Galeón (2011) enuncia:

Es la medición del RAD se realiza a partir del Margen Operacional Neto, definiendo este como ingresos operativos menos gastos operativos, menos el gasto estimado en provisiones mínimas para cubrir las variaciones en las colocaciones, incluyéndose la corrección monetaria que pudiera presentarse. Además es un indicador que preocupa o interesa principalmente a los dueños o accionistas.

La rentabilidad sobre los fondos propios, mide la rentabilidad lograda sobre la inversión total de los empresarios en un período establecido.

Coefficientes de endeudamiento

Para López (2011) significa:

Muestra cuántas veces representa el total de pasivos los fondos propios. Normalmente, el resultado que los dueños tienen a su disposición corresponde al resultado neto y por ello, se utiliza para determinar la rentabilidad de los accionistas; sin embargo, para eliminar el efecto del resultado excepcional, consideramos que se

debería utilizar el Resultado Bruto Corriente después de impuestos como base para el cálculo del ROE.

El coeficiente de endeudamiento es el valor porcentual entre la deuda a largo y corto plazo de una empresa y sus recursos propios, que están manifestados en qué valor ha recurrido la empresa a fondos ajenos para financiarse.

2.5. Hipótesis.

La Gestión en la colocación de créditos incide la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

2.6. Señalamiento de las Variables.

Variable Independiente: Gestión en la Colocación de Créditos.

Variable Dependiente: Rentabilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación.

La presente investigación establecerá un Paradigma Crítico-Propositivo, con un enfoque cualicuantitativo, el cual permitirá un progreso permanente en la colocación de créditos para el incremento de la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato; así establecer relaciones a largo plazo con los clientes y trabajadores de la Institución.

“El método cualicuantitativo, consiste en la definición de una serie de índices, que permitan evaluar la estructura, desde una serie de aspectos, teniendo en cuenta la racionalidad estructural de la misma” (Zaldívar, 2002, p. 85).

Así también; López (2013) menciona:

La investigación se enfrenta día a día a diversos problemas, los cuales se tratan de buscarle respuestas, poniendo en práctica una serie de pautas para llevar a cabo su trabajo. Este proceso se le ha llamado metodología, ya que quien investiga describe, explica y predice el comportamiento del problema de estudio.

Esta visión tradicional precisa a este proceso como objetivo, libre de creencias y valores, además busca utilizar un método de análisis sistemático y cuantificable, con el cual se pudiera generalizar. Así encontramos que metodología de la investigación, se definía como la descripción, explicación y justificación de los distintos métodos utilizados en la conducción de la investigación.

Bajo este concepto se ubican los métodos cuantitativos de investigación, mientras en la actualidad se empieza e impulsa una nueva visión de la investigación, en donde se sustituye los conceptos de objetividad por la subjetividad consciente y el de descripción por el de profundización de la problemática. En este marco se desenvuelve la investigación cualitativa. Pero, es

importante señalar que ambos tipos de metodología de investigación consisten en un conjunto de técnicas para recoger datos, donde los métodos cualitativos han sido tan refinados u estandarizados como otros enfoques investigativos (pp. 3-4).

3.2. Modalidad Básica de la Investigación.

La presente investigación utilizará las siguientes modalidades:

De Campo

Según Bayardo (1987):

La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas.

“Investigación de campo Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primario), sin manipular o controlar variable alguna”. (García, 2005).

“La investigación de campo es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas.”. (de la Mora, 2006).

La investigación de campo nos ayudará a obtener información primaria en el lugar en el que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato desarrolla sus actividades.

Mediante técnicas como la observación directa se puede establecer cómo es la forma de operar de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato con los socios que solicitan un crédito.

Otra de las técnicas usualmente utilizadas es la encuesta, con la cual se puede obtener valiosa información sobre las necesidades que no han sido cubiertas por la cooperativa.

La entrevista nos ayudará a conseguir información directamente de las personas que se encuentran vinculadas con las actividades que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, dicha información contribuirá al momento de realizar un análisis sobre el desempeño de la Cooperativa.

Investigación Bibliográfica

Méndez & Astudillo (2008) mencionan:

La investigación bibliográfica en los trabajos cualitativos se ubica en la definición del problema y al aplicar ciertas técnicas cualitativas como la entrevista, que al capturarla y guardarla se convierte en un “documento” que contiene una cantidad de información que, en cierta forma, es similar a una gran biblioteca con libros sin catalogar.

“La investigación bibliográfica es aquella investigación para recoger y analizar información secundaria contenida en diversas fuentes bibliográficas; es decir, se apoya en las consultas, análisis y crítica de documentos.” (Posso Yopez, 2005).

“La investigación bibliográfica constituye el soporte del trabajo y es una manera de decidir la calidad del proyecto. En las circunstancias académicas es trascendental ubicar el estudio dentro de un contexto científico que se certifique con un tema relevante”. (Landeau, 2007).

Para la presente investigación se utilizará información de distintas fuentes como, libros, tesis de grado desarrolladas, información de páginas web y

documentación relacionada con el tema, que contribuirá en la investigación para obtener un mejor enfoque sobre la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Investigación Descriptiva

“La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas”. (Mohammad, 2005).

“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” (Best, 1982).

Saslkind (1999) referencia:

La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casas hasta el número de adultos de más de 60 años que tienen nietos.

Mediante la modalidad descriptiva se conocerá de manera puntualizada las características del tema planteado, además permite relacionar las variables la gestión en la colocación de créditos y la rentabilidad.

3.3. Nivel o tipo de Investigación.

En la presente investigación se aplicará los siguientes niveles de investigación:

Investigación Descriptiva

“El método descriptivo nos dice que hay en esa realidad objeto de estudio, cuáles son las categorías, variables y factores principales de determinadas formas de vida en un grupo étnico”. (Quezada, 2004).

“El método descriptivo que se orienta hacia el presente y actúa en los niveles de investigación aplicada y activa, intenta una observación sistemática, estudiando la realidad educativa tal y como se desarrolla”. (Serrano, 2004).

Mediante este tipo de investigación se define las particulares de la problemática establecida, formulando una hipótesis y utilizando varias técnicas para la recolección de datos, y así poder determinar cómo influye la gestión en la colocación de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Investigación Deductiva

Para Torres (2006):

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

“El método deductivo es un proceso sistemático 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 la validez”. (Buela Casal & Sierra, 1997).

Rodríguez (2005) afirma:

Método Deductivo consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal. Etapas:

- Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar.
- Deduce las relaciones de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno.
- Con base a las deducciones se formula la hipótesis.
- Se observa la realidad para comprobar la hipótesis.
- Se deducen leyes.

Mediante el método deductivo se permite partir de argumentos universales a consideraciones específicos, de las cuales se obtienen aseveraciones acerca de la problemática planteada.

3.4. Población y Muestra.

3.4.1. Población.

“Población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (Rodríguez E. , 2005).

Para Icart & otros (2006):

Población (o universo): Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita.

En el mismo contexto Vladimirovna (2005) plantea:

Se llama población al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés. Cada uno de los

elementos que intervienen en la definición de población es un individuo u objeto, denominados así porque originalmente el campo de actuación de la estadística fue la demografía.

La población es el conjunto de todos los componentes que son objeto de estudio, en la presente investigación la población son los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Tabla 3. 1: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI	
CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
Gerente.	1
Cajera.	1
Administrador del Sistema.	1
Jefe de Crédito.	1
Asesores.	5
Contador.	1
Auxiliar Contable.	1
TOTAL	11

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.
Elaborado por: Paola Fiallos.

La Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato es de 11 personas, no es un número considerable debido a que existen otras agencias en Cañar, Suscal, y Azogues.

La razón de que se tome a las 11 personas como población para el levantamiento de información, es debido a que el personal desempeña varias actividades en la institución; es decir es un personal multifunción y todos están inmersos de alguna forma en la gestión de colocación de créditos.

3.4.2. Muestra.

Herrera (2004) afirma:

La muestra consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio. Las características que debe cumplir la muestra son:

- La muestra debe permitir que todos los individuos o miembros de un universo tengan la misma probabilidad e independencia (uno del otro) de ser seleccionados en la muestra.
- El tamaño de la muestra debe ser lo suficientemente grande para reflejar las características del universo que le interesan al investigador.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Z^2 * p * q + Ne^2}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Z=Nivel de confiabilidad 95% =1.96

p= Probabilidad de éxito =0.5

q= Probabilidad de Fracaso.=0.5

e= Error de Muestreo. =0.05

Para el presente caso no se aplica la fórmula propuesta ya que la población a investigar o ser intervenida es demasiado reducida, por lo que no amerita la aplicación de un muestreo aplicando así a toda la población que son 11 personas en la cooperativa, quienes tiene diferentes cargos pero todos trabajan cubriendo otras áreas por su polifuncionalidad en la institución debido al corto personal.

3.5. Operacionalización de Variables.

Tabla 3. 2: VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión en la Colocación de Créditos.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es la administración correcta de la concesión de créditos, desde la consideración de los objetivos de cumplimiento hasta el establecimiento de criterios básicos en la evaluación para otorgar o rechazar los créditos, tomando en cuenta las características descritas en las 5 “c” de Crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia del crédito del cliente.	<p>Concesión de Crédito.</p> <p>Objetivos</p> <p>Criterios</p> <p>5 “C” de crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos completos • Montos • Historial crediticio • Misión y Visión • Sobreendeudamiento • Inexperiencia crediticia • Investigación de Referencias • Carácter. • Capacidad. • Capital. • Colateral. • Condiciones. 	<p>¿Con el cumplimiento de los requisitos asegura obtener crédito?</p> <p>¿Los socios que tienen garantías adecuadas pero sobreendeudamiento tienen opción al crédito?</p> <p>¿Existen anomalías en los informes realizados por los asesores de créditos?</p> <p>¿Existe asesoramiento para otorgar créditos?</p>	<p>Técnica: Encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Elaborado por: Paola Fiallos

Tabla 3. 3: VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones. Existiendo la rentabilidad económica que mide la utilidad sobre los activos y la rentabilidad financiera que mide las utilidades sobre los patrimonios.</p>	Utilidad e Inversión	Estados Financieros	¿Se ha realizado un análisis comparativo de las principales cuentas de los estados financieros en los últimos tres años?	<p>Técnica: Encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari del Cantón Ambato.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	Efectividad de Gerencia	Efectividad Gerencial $EG = \frac{\text{Objetivos Alcanzados}}{\text{Objetivos Planteados}}$	¿Cómo considera Ud. La gestión enfocada a la rentabilidad del equipo gerencial?	
	Rentabilidad Económica	Rentabilidad del Activo. (ROA). $ROA = \frac{\text{Utilidad de Ejercicio}}{\text{Activos}}$	¿Ha existido un decrecimiento en la rentabilidad en períodos anteriores?	
Rentabilidad Financiera.	Rendimiento del Patrimonio. (ROE). $ROE = \frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Patrimonio Neto}}$	¿Considera Ud. Que es adecuada la rentabilidad financiera de la Cooperativa?		

Elaborado por: Paola Fiallos.

3.6. Plan de Recolección de Información.

Para la presente investigación, en el proceso de recolección de la información se utilizará a varias técnicas de investigación entre ellas, la entrevista, técnica a utilizarse con el gerente, el jefe y el asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda. Del Cantón mientras que la técnica de encuesta se lo aplicará a los socios que tienen créditos.

Encuesta

“La encuesta se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicos o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos”. (Galindo Cáceres, 1998).

“La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.”. (Ildefonso Grande, 2005).

La encuesta es un instrumento en cual contiene preguntas desarrolladas con claridad para poder obtener la información propicia sobre la problemática, esta encuesta va a estar dirigida al personal administrativo y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Tabla 3. 4: Plan de Recolección de la Información.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para determinar la incidencia de la Gestión de Colocación de Créditos en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato para el desarrollo eficaz de su actividad.
¿A qué personas?	Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari, y de sus socios.
¿Sobre qué aspectos?	La gestión en la Colocación de Créditos y Rentabilidad.
¿Quién?	Investigadora: Paola Fiallos
¿Cuándo?	El trabajo se desarrollará en el primer semestre 2014
¿Cuál es el lugar de recolección de la información?	Cooperativa de ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda. En el Cantón Ambato, ubicada en la calle Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo
¿Cuántas veces?	La técnica de recolección de la información ha sido aplicada una sola vez, por tratarse de una investigación de carácter transeccional o transversal.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas.
¿Con qué?	Cuestionarios.

Elaborado por: Paola Fiallos.

3.7. Plan de Procesamiento de la Investigación.

3.7.1 Procesamiento.

Posteriormente de la obtención de la información apropiada mediante la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente se realiza el siguiente procedimiento:

“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 de los datos, con porcentajes y sus respectivas gráficas.” (Abril, 2013)

“El procesamiento de contenidos cualitativos consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas, interpretativas del sentido de las percepciones de los directivos el análisis de contenido manifiesta del sujeto, sino que debe profundizar en su contenido latente.” (Balcázar Nava, González, López Fuentes, Gurrola Peña, & Moysén Chimal, 2006).

3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.

Abril (2013) afirma:

Dentro de este procedimiento se va a realizar lo siguiente:

- Análisis de los resultados estadístico, (el análisis se lo realizara mediante los gráficos que se elaborarán en el primer procedimiento establecido anteriormente) 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. Se lo realizará mediante la aplicación de un método estadístico.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Una vez analizado los datos y realizado la comprobación de la hipótesis planteada se podrá establecer conclusiones y recomendaciones sobre el tema desarrollado, lo cual será de gran ayuda para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, porque contribuirá a su desarrollo y beneficio.

Para un mejor análisis se utilizará la siguiente tabla y modelos de gráficos para el análisis e interpretación de los datos obtenidos en el estudio de campo.

Tabla:

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
		%
		%
		%
TOTAL		100%

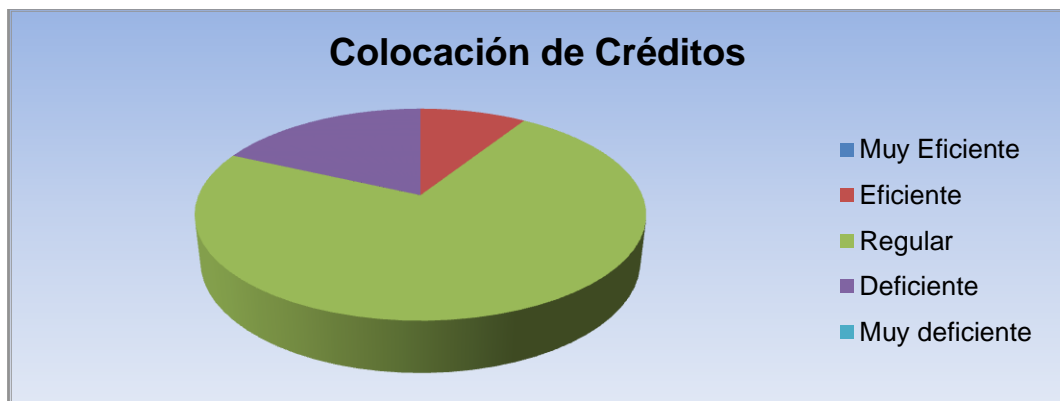


Gráfico de pastel

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados.

Una vez realizadas las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato sobre La Gestión en la Colocación de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad, se revisó, organizó y se procesó la información obtenida. Para todo esto se ordenó la información, se tabuló en tablas los datos obtenidos mediante la aplicación de la Estadísticas Descriptiva y utilizando la hoja de cálculo Excel, se realizó gráficos para que ayuden en la interpretación y análisis de los datos. Además para la verificación de la hipótesis de la presente investigación se utilizó el método Estadístico “t” de student.

4.2. Interpretación de los Resultados.

Inmediatamente de haber realizado la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón se tiene la siguiente interpretación.

A continuación se presenta los resultados obtenidos:

ENCUESTA DESTINADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK YARI LTDA. DEL CANTÓN AMBATO.”

PREGUNTA 1.

¿De qué manera se ha realizado la gestión en la colocación de crédito?

Tabla 4. 1: Colocación de Créditos.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
Muy Eficiente	0	0%
Eficiente	1	9%
Regular	8	73%
Deficiente	2	18%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Paola Fiallos

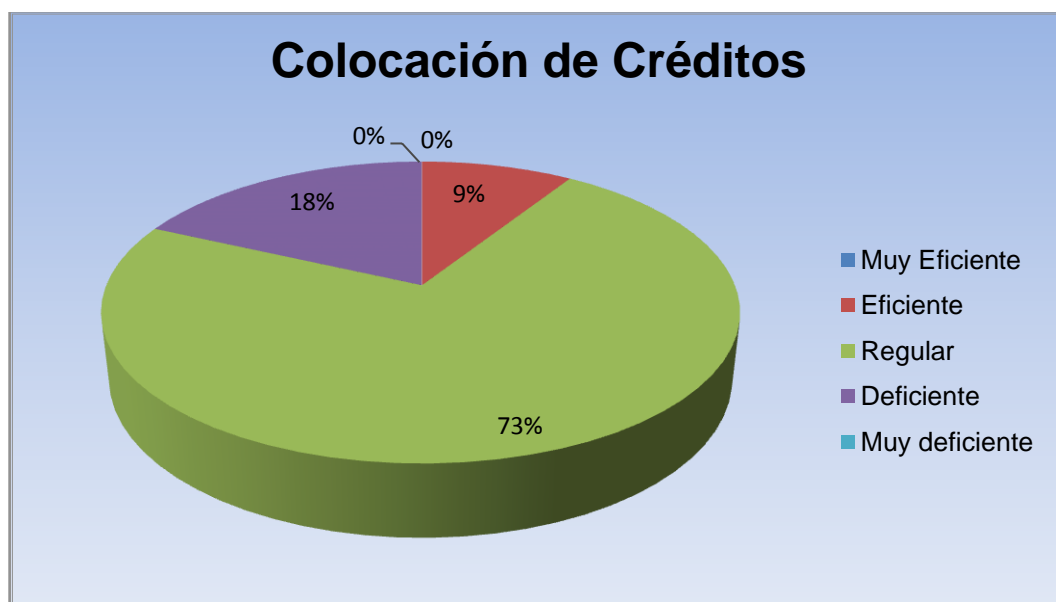


Gráfico 4. 1: Colocación de Créditos.

Fuente: Tabla 4.1

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Referente a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 73% que equivale a 8 personas consideran que la Colocación de Créditos de la Cooperativa se ha realizado de manera regular, el 18% que corresponde a 2 personas establecen que la colocación de créditos se ha efectuado de manera deficiente, y el 9% que equivale a 1 persona opina se ha ejecutado de modo eficiente.

Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas referente a esta pregunta en la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato se determina que la Colocación de Créditos en esta Institución Financiera se lo ha realizado de manera regular. Este resultado está corroborado por el índice de morosidad que presenta la cooperativa, ya que es elevado.

La metodología crediticia que maneja la cooperativa es muy deficiente no permite realizar un análisis profundo previo a conceder un crédito, a esto se debe de los índices financieros no sean los adecuados.

PREGUNTA 2.

¿Cómo se considera la gestión orientada a la recuperación de cartera?

Tabla 4. 2: Colocación de Créditos.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
Muy Eficiente	0	0%
Eficiente	0	0%
Regular	4	36%
Deficiente	7	64%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Paola Fiallos

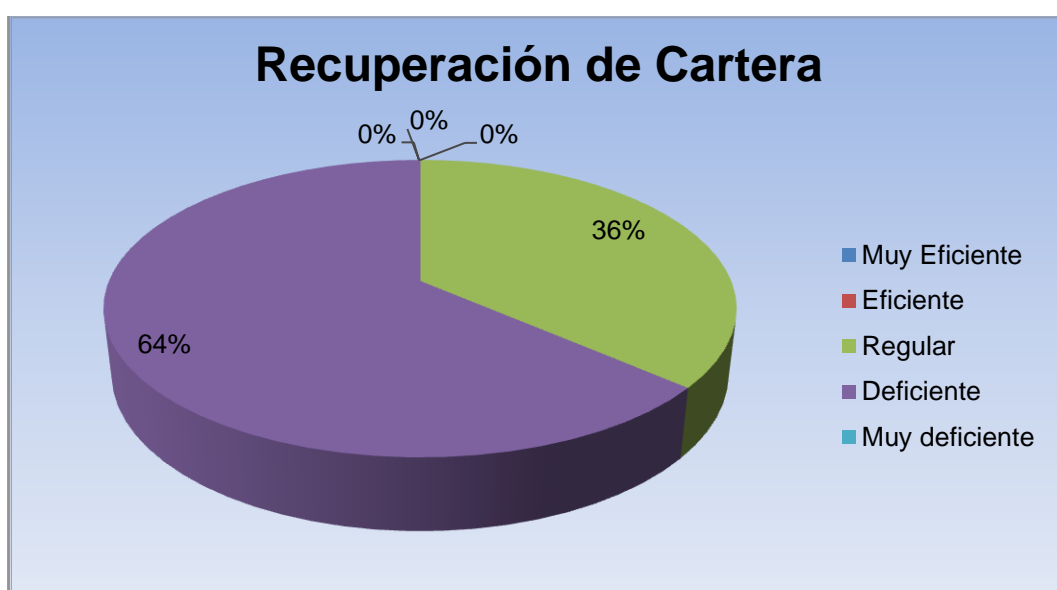


Gráfico 4. 2: Colocación de Créditos.

Fuente: Tabla 4.2

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

En lo que se refiere a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo

siguiente: el 64% que equivale a 7 personas consideran que la gestión orientada a la recuperación de cartera es deficiente, y el 36% que corresponde a 4 personas dicen que la gestión es regular.

Interpretación:

La mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato seleccionado para realizar la encuesta en cuanto a esta pregunta se pronunció estableciendo que la gestión orientada a la recuperación de cartera es deficiente.

La gestión que se ha venido realizando no es la apropiada, no se toman acciones pertinentes a tiempo, la recuperación de cartera inicia ya cuando los montos son muy elevados, dejando que lleguen a una mora aproximadamente de 1000 a 2000 días, los asesores de crédito toman prioridad a otorgar créditos mas no a la recuperación del mismo, esto se ha dado porque las funciones del jefe de crédito fueron incompetentes.

PREGUNTA 3.

¿Con que frecuencia se cumplen las políticas de crédito y cobranza establecidas por la Cooperativa empíricamente?

Tabla 4. 3: Políticas de Crédito y Cobranza.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
Siempre	3	27%
Casi Siempre	1	9%
A veces	0	0%
Rara vez	7	64%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

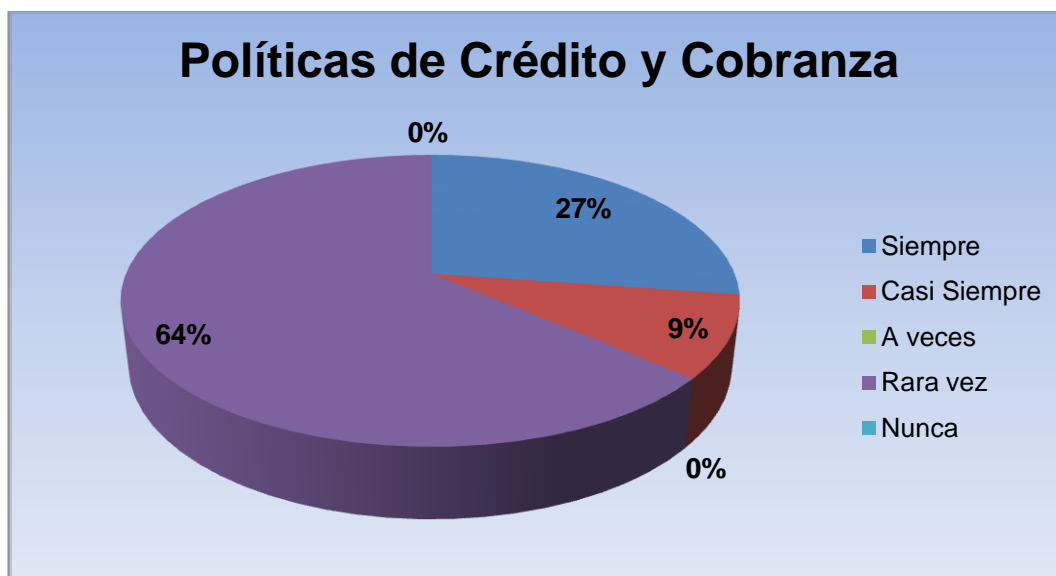


Gráfico 4. 3: Políticas de Cobranza.

Fuente: Tabla 4.3

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

En lo que se refiere a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 64% que equivale a 7 personas establecen que las políticas

de crédito y cobranza establecidas por la Cooperativa rara vez se cumplen, el 27% que corresponde a 3 personas dicen que siempre se cumplen las políticas de crédito y cobranza, mientras que el 9% que corresponde a 1 persona dicen que casi siempre se cumplen.

Interpretación:

Según los datos obtenidos al realizar la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato en lo que se refiere a esta pregunta se puede determinar que en la cooperativa rara vez se cumple con las políticas de crédito y cobranza establecidas por la Cooperativa empíricamente. Al no cumplir con políticas de crédito y cobranza la cooperativa se convierte en una entidad vulnerable, esto quiere decir que fácilmente podría tener problemas económicos o financieros, uno de esos problemas sería que sus índices de liquidez no sean los adecuados para continuar con sus actividades de intermediación financiera.

PREGUNTA 4.

¿Es necesario implementar mejoras en la gestión de colocación de créditos?

Tabla 4. 4: Gestión de Colocación de Créditos.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

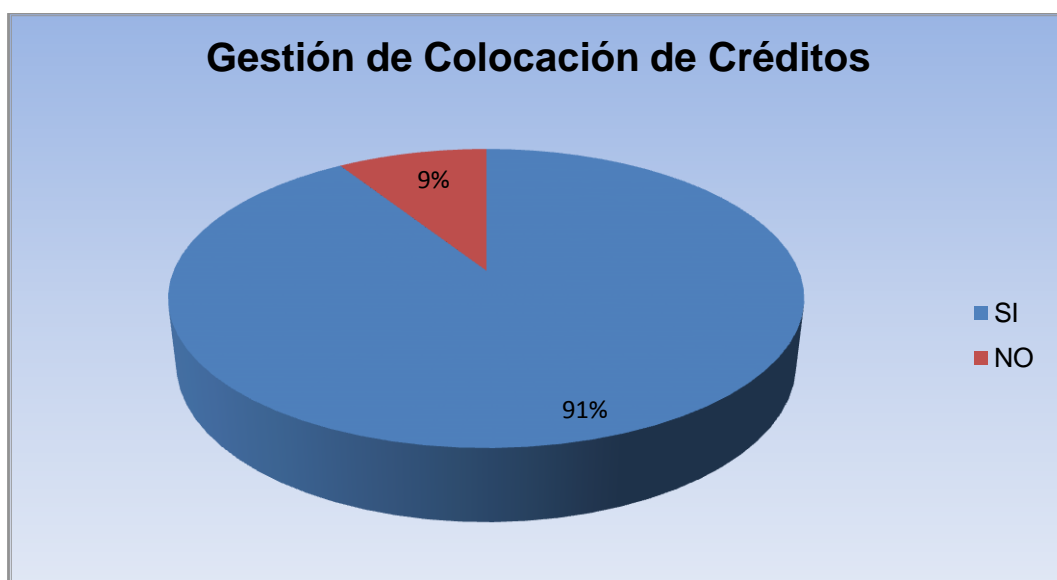


Gráfico 4. 4: Gestión de Colocación de Créditos.

Fuente: Tabla 4.4

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Del total de 11 encuestados del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestaron lo siguiente: el 91% que equivale a 10 personas consideran que si es necesario implementar mejoras en la gestión de colocación de créditos, mientras que el 9% que equivale a 1 persona consideran lo contrario.

Interpretación:

En cuanto a esta pregunta los datos que se pudo obtener mediante la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato revelaron que la entidad financiera necesita implementar mejoras en la gestión de colocación de créditos. La mayoría del personal considera que se debería reformar o realizar cambios progresivos en lo que se refiere a la gestión de colocación de créditos, para que posteriormente no existan inconvenientes tanto financieros como con sus clientes o socios.

PREGUNTA 5.

¿Los socios que tienen garantías adecuadas pero sobreendeudamiento tienen opción al crédito?

Tabla 4. 5: Sobreendeudamiento.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

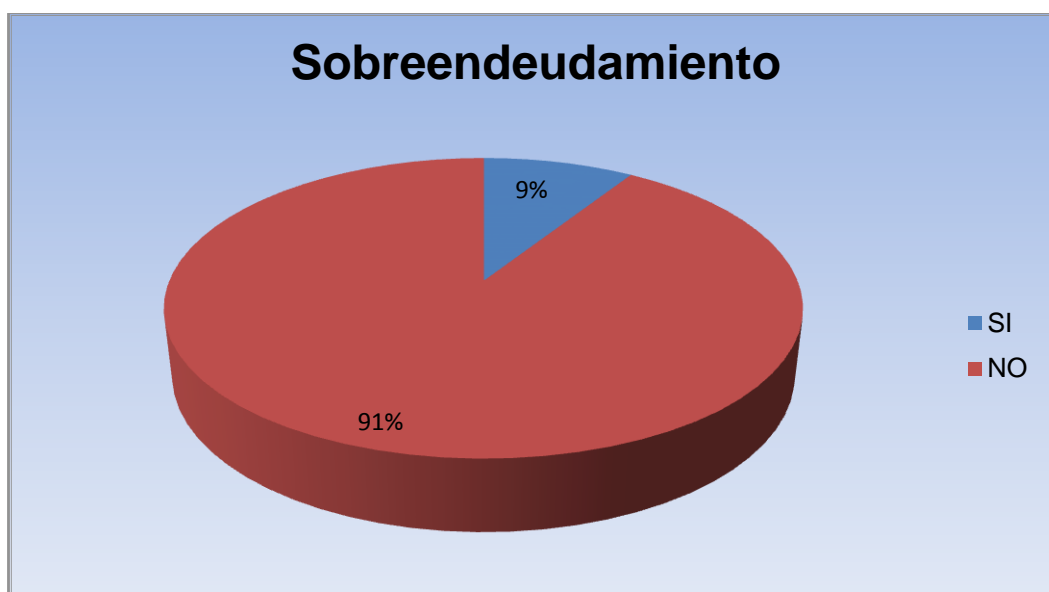


Gráfico 4. 5: Sobreendeudamiento.

Fuente: Tabla 4.5

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

En lo que se refiere a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 91% que equivale a 10 personas establecen que los socios

que tienen garantías adecuadas pero sobreendeudamiento no tienen opción a crédito, mientras que el 9% que representa a 1 persona menciona lo contrario

Interpretación:

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, en cuanto a esta pregunta manifestó que la institución no otorga créditos a socios que mantengan sobreendeudamiento aunque posean garantías adecuadas. Previo al otorgamiento de un crédito se debe realizar un análisis profundo, revisar el historial crediticio del cliente o socio, para verificar si cuenta con la posibilidad de realizar el pago de las cuotas del crédito.

PREGUNTA 6.

¿La falta de políticas para conceder créditos afecta a la rentabilidad?

Tabla 4. 6: Rentabilidad.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

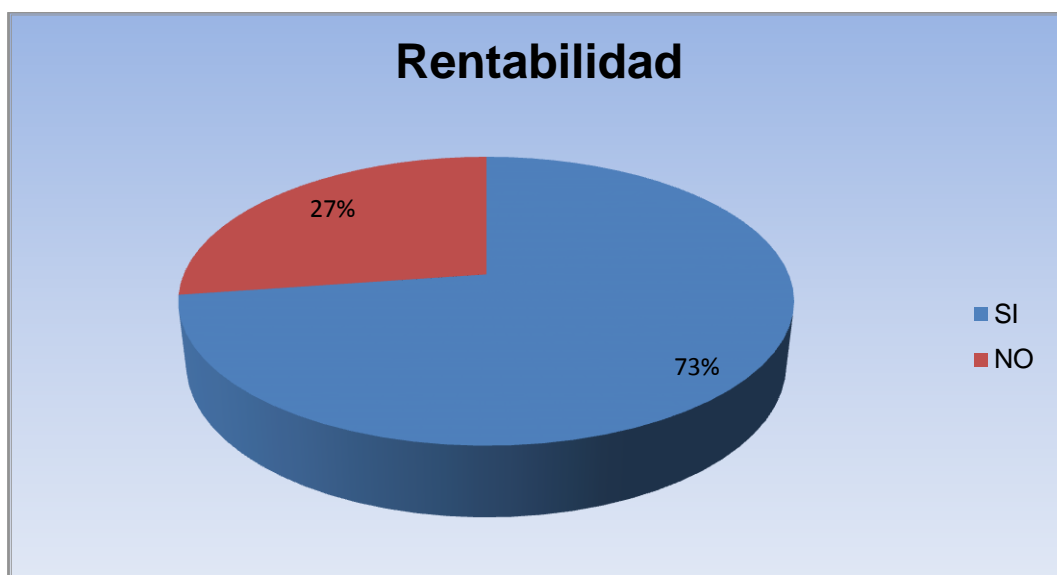


Gráfico 4. 6: Rentabilidad.

Fuente: Tabla 4.6

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

De las 11 personas encuestadas del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato referente a esta pregunta respondieron los siguiente: el 73% que equivale a 8 personas consideran que la falta de políticas para conceder créditos si afecta a la

rentabilidad de la institución, mientras que el 27% que equivale a 3 persona consideran lo contrario.

Interpretación:

Los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato revelan que la rentabilidad de la Cooperativa se ve afectada por la falta de políticas para conceder créditos, la mayoría del personal considera que esta es una de las detonantes para que la institución se vea afectada en sus resultados financieros.

Las políticas de crédito son elementales para el funcionamiento de una entidad financiera, desde el inicio de la actividad se debe contar con ésta herramienta o instrumento, para que el proceso de otorgación de crédito se lo realice de manera eficiente, y que tanto el socio como la institución se vean beneficiadas, y no existan inconvenientes o contrariedades.

PREGUNTA 7.

¿La inadecuada gestión en la colocación de créditos puede impactar negativamente en los resultados de la institución?

Tabla 4. 7: Gestión en la Colocación de Créditos.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

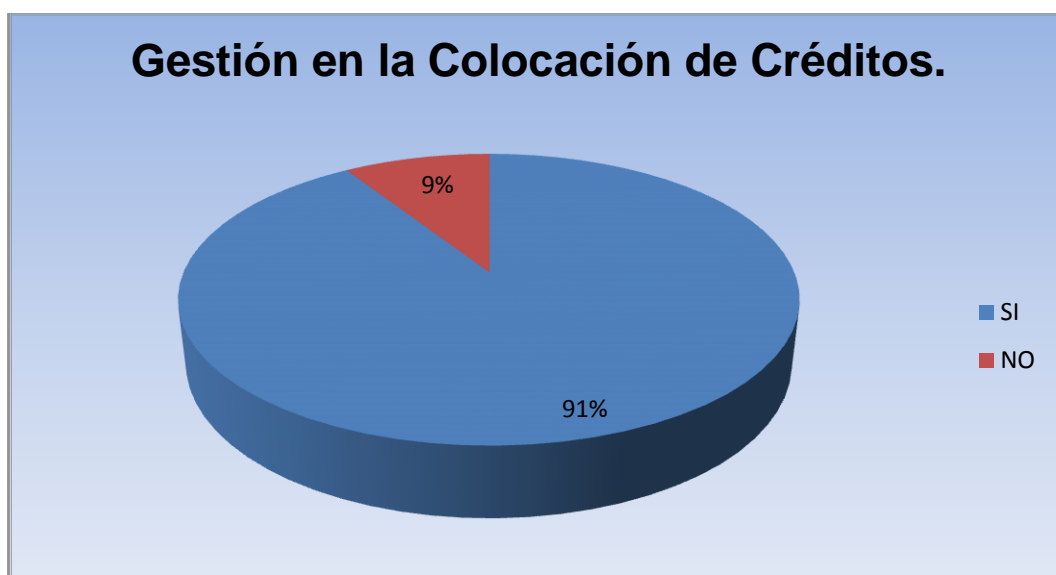


Gráfico 4. 7: Gestión en la Colocación de Créditos.

Fuente: Tabla 4.7

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Los 11 encuestados del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestaron lo siguiente: el 91% que equivale a 10 personas indican que la inadecuada gestión en la colocación de créditos si puede impactar negativamente en los resultados

de la institución, mientras que el 9% que pertenece a 1 personas opina lo contrario

Interpretación:

La mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato en cuento a esta pregunta estuvieron de acuerdo en que la inadecuada gestión en la colocación de créditos puede impactar negativamente en los resultados de la institución. Es indiscutible que la gestión que se realiza previo a entregar un crédito repercute en los resultados financieros de una entidad de intermediación financiera, cuando esta gestión se la ejecuta de manera correcta o eficiente los resultados van a ser óptimos, mientras que con una incorrecta gestión los resultados van a ser perjudiciales o negativos.

PREGUNTA 8.

¿Cómo se considera la gestión enfocada a la rentabilidad del equipo gerencial?

Tabla 4. 8: Gestión del Equipo Gerencial.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
Muy eficiente	0	0%
Eficiente	1	9%
Regular	3	27%
Deficiente	7	64%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

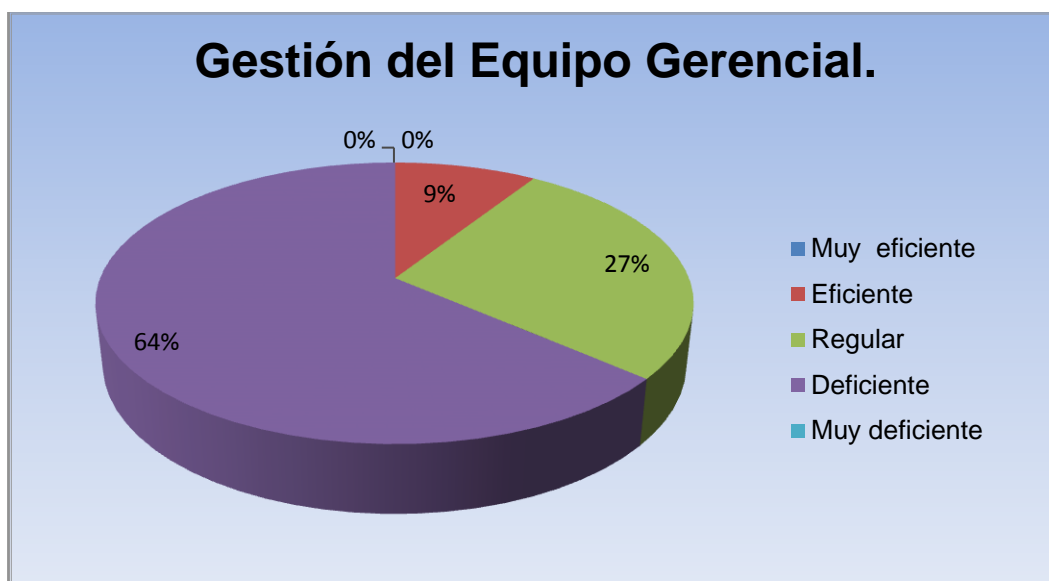


Gráfico 4. 8: Gestión del Equipo Gerencial.

Fuente: Tabla 4.8

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

En lo que se refiere a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 64% que equivale a 7 personas consideran que la gestión enfocada a la rentabilidad del equipo gerencial es deficiente, el 27% que corresponde a 3 personas dicen que la gestión es regular, y el 9% que equivale a 1 persona manifiesta que esta gestión es eficiente.

Interpretación:

La mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato seleccionado para realizar la encuesta en cuanto a esta pregunta se pronunciaron estableciendo que la gestión enfocada a la rentabilidad del equipo gerencial es deficiente. Según el personal de la cooperativa las actividades que realiza el equipo gerencial no son las apropiadas o las más adecuadas para que la institución logre posicionarse en el mercado cooperativista, y así pueda incrementar su cartera de clientes, y por lo que sus rendimientos financieros sean óptimos, reflejando esto en la rentabilidad de la Cooperativa.

PREGUNTA 9.

¿Los márgenes de rentabilidad son adecuados?

Tabla 4. 9: Márgenes de Rentabilidad.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	2	18%
NO	9	82%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

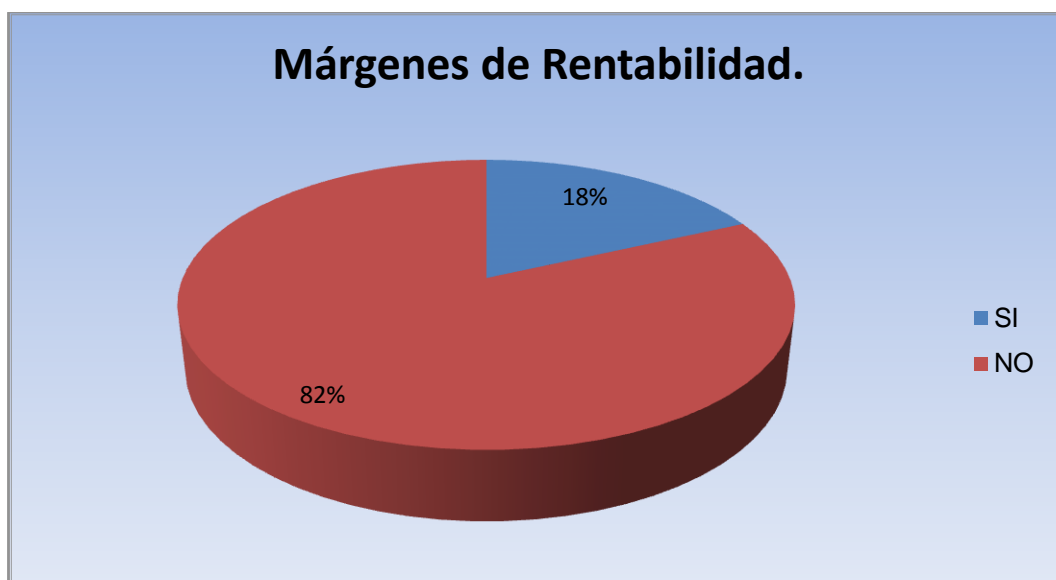


Gráfico 4. 9: Márgenes de Rentabilidad.

Fuente: Tabla 4.9

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Referente a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 82% que equivale a 9 personas consideran que los márgenes de rentabilidad no son adecuados, mientras que el 18% que corresponde a 2 personas establecen dicen lo contrario.

Interpretación:

Mediante esta pregunta se desea determinar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato cuenta con márgenes de rentabilidad adecuados, ya que calcular y analizar los índices de rentabilidad es fundamental para toda institución. Según Huanaco (2010), los Indicadores de Rentabilidad permiten analizar la rentabilidad de la empresa en el contexto de las inversiones que realiza para obtenerlas o del nivel de ventas que posee. Esto quiere decir que los indicadores de rentabilidad, son aquellos que miden la eficiencia con la que se han manejado los costos y gastos de la empresa, para obtener una renta favorable.

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta desarrollada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato se determina que los márgenes de rentabilidad de la institución no son adecuados, esta respuesta se da porque el personal mediante una conversación entablada dio a conocer que la cooperativa no calcula con frecuencia los índices financieros, entonces se desconoce si los márgenes de rentabilidad son adecuados o no, pero según los estados financieros denotan que la gestión efectuada en el ámbito económico/financiero no es el apropiado.

PREGUNTA 10.

¿Ha existido un decrecimiento del índice de rentabilidad en períodos anteriores?

Tabla 4. 10: Decrecimiento del índice de rentabilidad.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

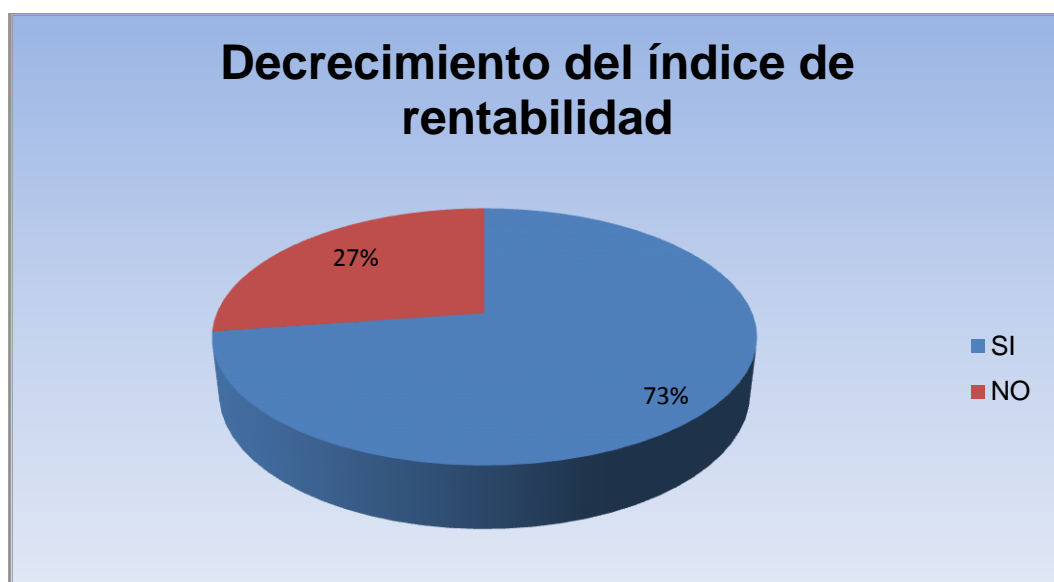


Gráfico 4. 10: Decrecimiento del índice de rentabilidad.

Fuente: Tabla 4.10

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Los 11 encuestados del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestaron lo siguiente: el 73% que equivale a 8 personas indican que en la Cooperativa ha existido una

disminución en el índice de ventas en períodos anteriores, mientras que el 27% que corresponde a 3 personas opinan lo contrario.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato se llegó a determinar que la institución en períodos anteriores presentó una disminución en el índice de ventas.

Según Gómez (2001) El índice de ventas y las ventas en general dan sentido para que la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

Lo que se puede establecer mediante lo expuesto por Gómez es que la rentabilidad económica representa la eficiencia de los activos de la institución para generar renta propia, por lo tanto al presentar la Cooperativa una rentabilidad económica negativa quiere decir que los activos de la entidad no han cumplido con las expectativas esperadas, esto se debería a una inapropiada gestión y administración.

PREGUNTA 11.

¿Es adecuada la rentabilidad financiera de la Cooperativa?

Tabla 4. 11: Rentabilidad Financiera.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

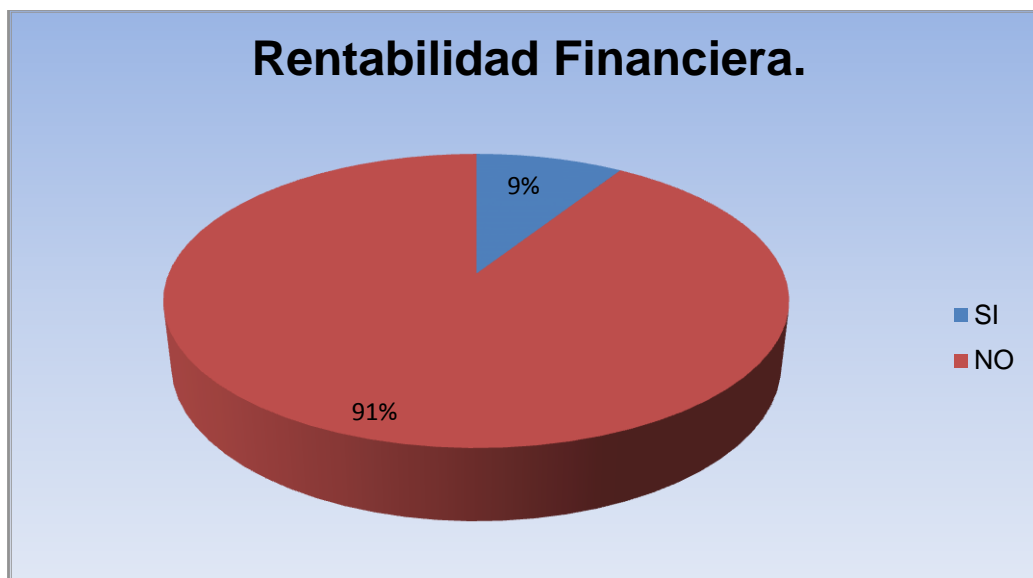


Gráfico 4. 11: Rentabilidad Financiera.

Fuente: Tabla 4.11

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

En lo que se refiere a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 91% que equivale a 9 personas señalan que no es adecuada

la rentabilidad financiera de la Cooperativa, mientras que el 9% que corresponde a 1 persona opinan lo contrario.

Interpretación:

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato en cuento a esta pregunta, la mayoría responde que la rentabilidad financiera de la Cooperativa no es adecuada, esta respuesta se daría porque anteriormente se manifestó que la Cooperativa no realiza con frecuencia el cálculo de los índices financieros. Según Barley (2001) la rentabilidad financiera o “ROE” relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, y científicamente se suele expresar como porcentaje.

Al no calcular los índices Financieros la Cooperativa demuestra que su administración no es eficiente y eficaz. Este tipo de menesteres son factores que obstaculizan el progreso de una entidad, por lo tanto se deben ejecutar correctivos a la brevedad posible.

PREGUNTA 12.

¿Se revisa permanentemente la rentabilidad de la Cooperativa para la colocación de créditos?

Tabla 4. 12: Rentabilidad y Colocación de Créditos.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	1	9%
Rara vez	4	36%
Nunca	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

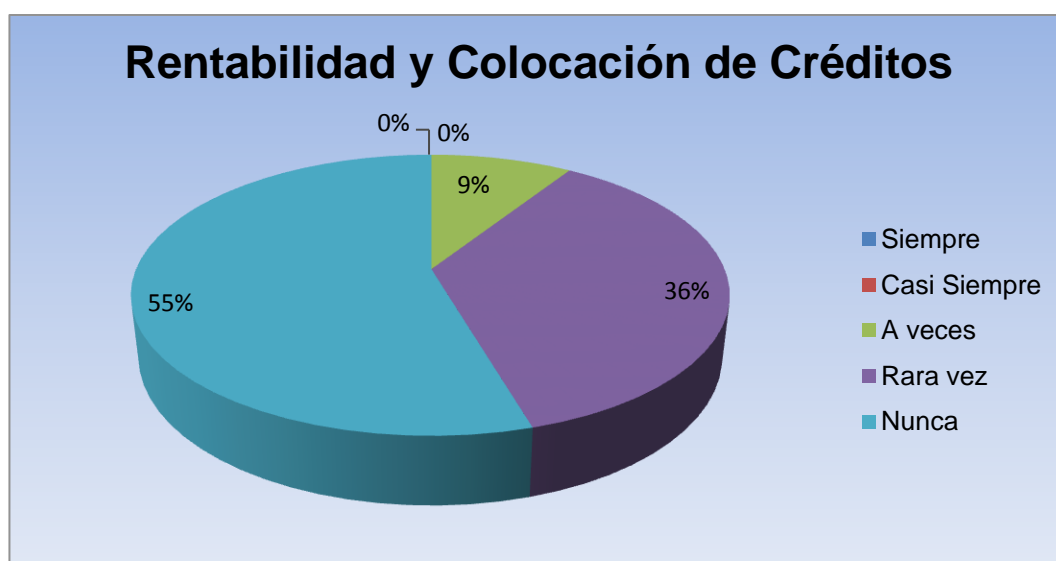


Gráfico 4. 12: Rentabilidad y Colocación de Créditos.

Fuente: Tabla 4.12

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Respecto a esta pregunta las 11 personas encuestadas del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato

respondieron lo siguiente: el 54% que equivale a 6 personas consideran que nunca se revisa permanentemente la rentabilidad de la Cooperativa para la colocación de créditos, el 36% que corresponde a 4 personas indican que la revisión se la realiza rara vez, mientras que el 9% que corresponde a 1 persona indica que a veces se revisa permanentemente la rentabilidad de la Cooperativa.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta efectuada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato en lo que se refiere a esta pregunta la mayoría respondió que la entidad nunca revisa permanentemente la rentabilidad de la Cooperativa para la colocación de créditos. Debido a que no realizan con frecuencia el cálculo de los indicadores financieros, no se ejecuta el estudio de la rentabilidad previo al otorgamiento de un crédito.

Según Schupnik (2004) la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. Mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones.

Por lo mencionado por el autor Schupnik es sumamente importante el cálculo de la rentabilidad, para determinar si la gestión realizada por parte del equipo gerencia y administración es la adecuada o caso contrario tomar decisiones para mejorar las falencias existentes.

Además el análisis de la rentabilidad antes de entregar un crédito ayuda a verificar si las operaciones generadas anteriormente se las realizaron de manera eficiente, permitiendo así que detectar errores y corregirlos a tiempo.

PREGUNTA 13.

¿Se establece niveles de Rentabilidad en la Cooperativa para el análisis de la situación financiera?

Tabla 4. 13: Niveles de Rentabilidad.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	2	18%
NO	9	82%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

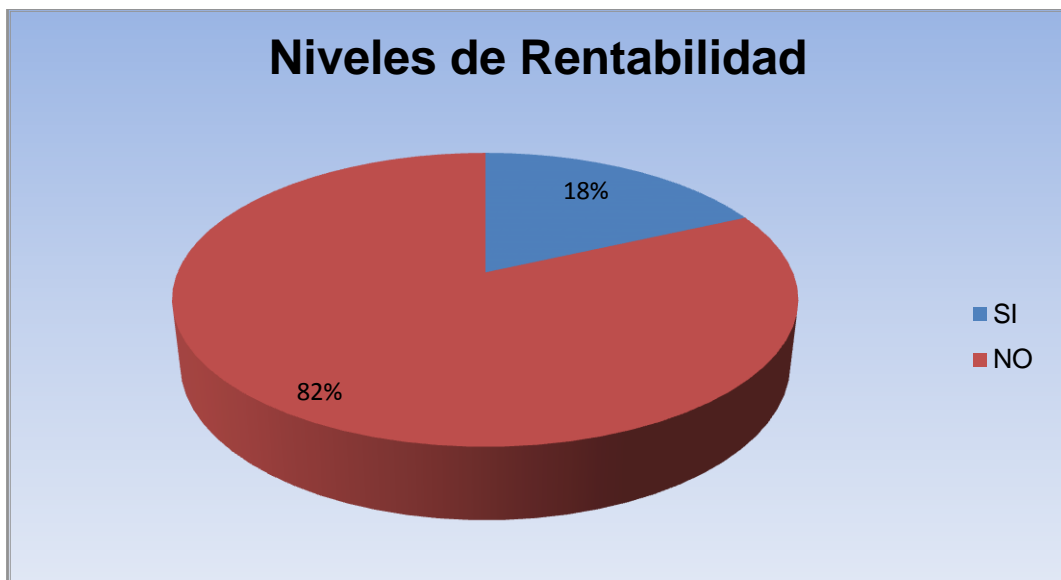


Gráfico 4. 13: Niveles de Rentabilidad.

Fuente: Tabla 4.13

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

Las 11 personas encuestadas del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato referente a esta pregunta respondieron lo siguiente: el 82% que equivale a 9 personas indican que no se establece niveles de Rentabilidad en la Cooperativa para el análisis

de la situación financiera, mientras que el 18% que equivale a 2 persona consideran lo contrario.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato se llegó a determinar que la institución no establece niveles de Rentabilidad para el análisis de la situación financiera.

La Cooperativa no realiza análisis profundos de su situación financiera, únicamente ejecuta el Balance General y el Estado de Resultados. Al no realizar análisis financieros de manera constante, no permite que la institución este prevenida ante posibles contrariedades.

PREGUNTA 14.

¿La Rentabilidad es un factor determinante para la toma de decisiones dentro de la Cooperativa?

Tabla 4. 14: Toma de Decisiones.

CATEGORÍA	RESPUESTA	RESPUESTA %
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaboración: Paola Fiallos.

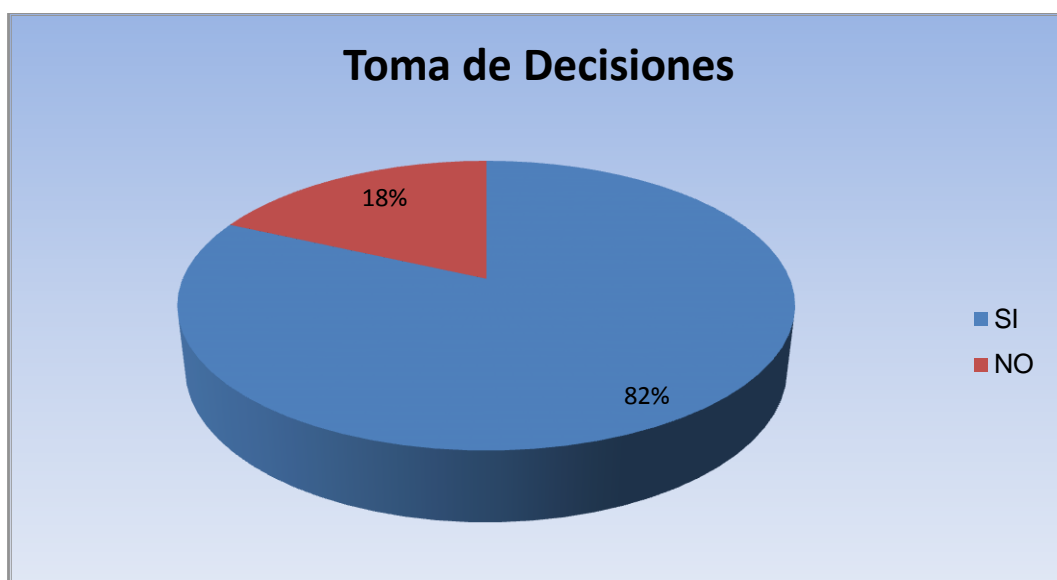


Gráfico 4. 14: Toma de Decisiones.

Fuente: Tabla 4.14

Elaboración: Paola Fiallos.

Análisis:

En lo que se refiere a esta pregunta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, manifestó lo siguiente: el 82% que equivale a 9 personas establecen que la rentabilidad si es un factor determinante para la toma de decisiones

dentro de la Cooperativa, mientras que el 18% que corresponde a 2 personas consideran lo contrario.

Interpretación:

La mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato que fue seleccionado para realiza la encuesta en cuanto a esta pregunta se pronunciaron estableciendo que la Rentabilidad es un factor determinante para la toma de decisiones dentro de una institución.

Mediante el cálculo de la rentabilidad se puede determinar si la entidad ha efectuado sus actividades de manera eficiente.

Según De Camino & Maller (1994) establecen que la rentabilidad es “una expresión económica de la productividad que relaciona no los insumos con los productos, sino los costos con los ingresos”. Es la productividad del capital invertido. La rentabilidad y su evolución es también un elemento importante que puede ser relacionado con otras variables.

Un análisis de la situación financiera de la entidad se la puede realizar teniendo como herramienta principal los indicadores financieros, primordialmente la rentabilidad, ya que ayuda a detectar si la institución esta direccionada de manera correcta, es decir si esta obtenido beneficios o caso contrario sirve de soporte para que el equipo gerencial pueda tomar decisiones para subsanar los aspectos perjudiciales.

4.3. Verificación de Hipótesis.

Una vez analizado e interpretado los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, se procede a la verificación de la hipótesis, para lo cual se utilizará el método estadístico denominado T de Student, seleccionando como a las preguntas para la variable independiente, gestión de créditos de colocación las preguntas 4, 5 y 7, y para la variable independiente seleccionamos las preguntas 6, 9, 10, 11, 13, 14.

4.3.1. Planteamiento de Hipótesis.

Ho= La Gestión en la Colocación de Créditos no incide en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Hi= La Gestión en la Colocación de Créditos si incide en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

4.3.2. Estadístico de Prueba.

Las pruebas T de student es una prueba estadística para evaluar hipótesis con muestras pequeñas (menos de treinta casos), en el caso de la determinación de Tt se lo hace en base de grados de libertad.

El modelo matemático que en seguida se presenta, corresponde a dos muestras independientes:

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

De donde:

Z = estimador “z”

p1 = Probabilidad de aciertos de la VI

p2 = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

φ = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

n1 = Número de casos de la VI

n2 = Número de casos de la VD

T Student de dos colas

Se acepta la hipótesis nula si, z calculada (z_c) está entre $\pm 1,66$ con un ensayo bilateral.

4.3.2.1. Selección de significancia.

El presente estudio de investigación, se está trabajando a dos colas con un nivel de confianza del 95% es decir del 1,66 de la tabla en t con un error del 5% que equivale a 0,05.

4.3.2.2. Nivel de significancia

$$\alpha / 2 = 0,05 / 2 \quad \alpha / 2 = 0,025$$

4.3.2.3. Grados de Libertad

Dentro de la determinación de los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$gl = n1 + n2 - 2$$

$$gl = 33 + 55 - 2 = \mathbf{86}$$

Donde n1 y n2 = son la población de estudio = 88

Por lo antes expuesto se considera que la "t" de Student tabulada es igual a 1.66 se obtiene en base al nivel de significancia y los grados de libertad.

$n \setminus \alpha$	0,30	0,25	0,20	0,10	0,05	0,025	0,01
1	0,7265	1,0000	1,3764	3,0777	6,3137	12,7052	31,8210
2	0,6172	0,8165	1,0607	1,8856	2,9200	4,3027	6,9646
3	0,5844	0,7649	0,9785	1,6377	2,3534	3,1824	4,5407
30	0,5300	0,6828	0,8538	1,3104	1,6973	2,0423	2,4573
40	0,5286	0,6807	0,8507	1,3031	1,6839	2,0211	2,4233
80	0,5265	0,6776	0,8461	1,2922	1,6641	1,9901	2,3739
120	0,5258	0,6765	0,8446	1,2886	1,6576	1,9799	2,3578
∞	0,5244	0,6745	0,8416	1,2816	1,6449	1,9600	2,3263

Gráfico 4. 15: Distribución T de Student.

4.3.3. Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis.

Preguntas de la variable Independiente

PREGUNTA 4: ¿Es necesario implementar mejoras en la gestión de colocación de créditos?

PREGUNTA 5: ¿Los socios que tienen garantías adecuadas pero sobreendeudamiento tienen opción al crédito?

PREGUNTA 7: ¿La ineficaz gestión en la colocación de créditos puede impactar negativamente en los resultados de la institución?

Preguntas de la variable Dependiente

PREGUNTA 6: ¿La falta de políticas para conceder créditos afectan a la rentabilidad?

PREGUNTA 9: ¿Los márgenes de rentabilidad son adecuados?

PREGUNTA 10: ¿Ha existido un decrecimiento del índice de rentabilidad en períodos anteriores?

PREGUNTA 11: ¿Es adecuada la rentabilidad financiera de la Cooperativa?

PREGUNTA 13: ¿Se establece niveles de Rentabilidad en la Cooperativa para el análisis de la situación financiera?

Tabla 4. 15: Distribución estadística

VARIABLE INDEPENDIENTE	RESPUESTAS	
	SI	NO
4	1	10
5	10	1
7	1	10
TOTAL RESPUESTAS	12	21
TOTAL RESPUESTAS VI	33	
VARIABLE DEPENDIENTE		
6	3	8
9	9	2
10	3	8
11	10	1
13	9	2
TOTAL RESPUESTAS	34	21
TOTAL RESPUESTAS VD	55	
	42	46
		88

Elaborado por: Paola Fiallos

Fuente: Datos de encuestas

4.4. Cálculo estadístico

Para la comprobación de la hipótesis se realiza los cálculos respectivos de las fórmulas que permitan comprobar la aceptación o rechazo de la hipótesis.

$$p1 = 12/33 = 0,63636$$

$$p2 = 34/55 = 0,38182$$

$$\hat{p} = \frac{12+34}{88} = 0,47727$$

$$\varphi = (1 - \hat{p}) = 0,52273$$

$$n_1 = 33$$

$$n_2 = 55$$

Luego de haber realizado los cálculos estadísticos requeridos para reemplazar en la fórmula, se procede a obtener la “**t**” de Student (**z**) para ello se aplica la siguiente formula.

$$z = \frac{0,63636 - 0,38182}{\sqrt{(0,47747 * 0,52273)\left(\frac{1}{33} + \frac{1}{55}\right)}}$$
$$z = +2,3144$$

Si la “t” de Student **calculada (+2,3144)** es mayor que la “t” de Student **tabulada (+/-1,66)** se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

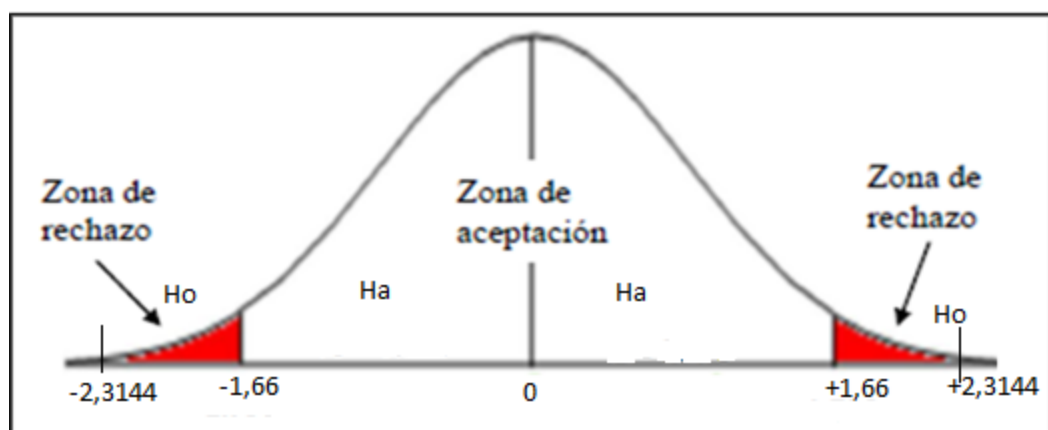


Gráfico 4. 16: Determinación de “t” de Student

Elaboración: Paola Fiallos.

4.5. Conclusión comprobación de hipótesis

Una vez realizado el cálculo de la “t” de Student se puede observar que:

La “t” de Student calculada +2,3144 es mayor que +1,66 “t” de Student tabulada; así pues en la presente investigación se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir que: La Gestión en la Colocación de Créditos si incide en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

4.6. Análisis de colocación del crédito, morosidad y rentabilidad

Una vez comprobado la hipótesis de la investigación se procede a realizar un análisis de la colocación de crédito de los últimos tres años con la finalidad de verificar lo dispuesto en el texto investigativo; de la misma manera se realizara un análisis de la morosidad que existe en la empresa y se comparará año a año, midiendo su evolución y las posibles soluciones que se deberían dar para reducir el impacto. En el mismo contexto, se realiza un análisis de la rentabilidad de la cooperativa, a fin de que los indicadores muestren si existe o no problemas y con ello se pueda tomar decisiones adecuadas que permitan alcanzar un optimización de los recursos y propenda a cumplir con la rentabilidad deseada.

4.6.1. Análisis de la colocación del crédito y morosidad

La colocación y recuperación de cartera se determinó después de un análisis de las cuentas de los clientes; estos resultados muestran las cantidades de la colocación del crédito en los años 2011, 2012 y 2013, aplicando la fórmula se determinó el índice de morosidad:

Fórmula:

$$IMOR = \frac{CARTERA VENCIDA}{CARTERA TOTAL}$$

$$IMOR (2011) = \frac{\$131.865,31}{812.983,25}$$

$$IMOR (2011) = 16\%$$

$$IMOR (2012) = 15\%$$

$$IMOR (2013) = 20\%$$

Tabla 4. 16: Morosidad Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

AÑOS	Cartera Vencida	Cartera total	Cartera por vencer	Morosidad
AÑO 2011	\$ 131.865,31	\$ 812.983,25	\$ 681.117,94	16%
AÑO 2012	\$ 102.724,48	\$ 681.145,52	\$ 578.421,04	15%
AÑO 2013	\$ 173.636,23	\$ 859.274,74	\$ 685.638,51	20%

Elaboración: Paola Fiallos.

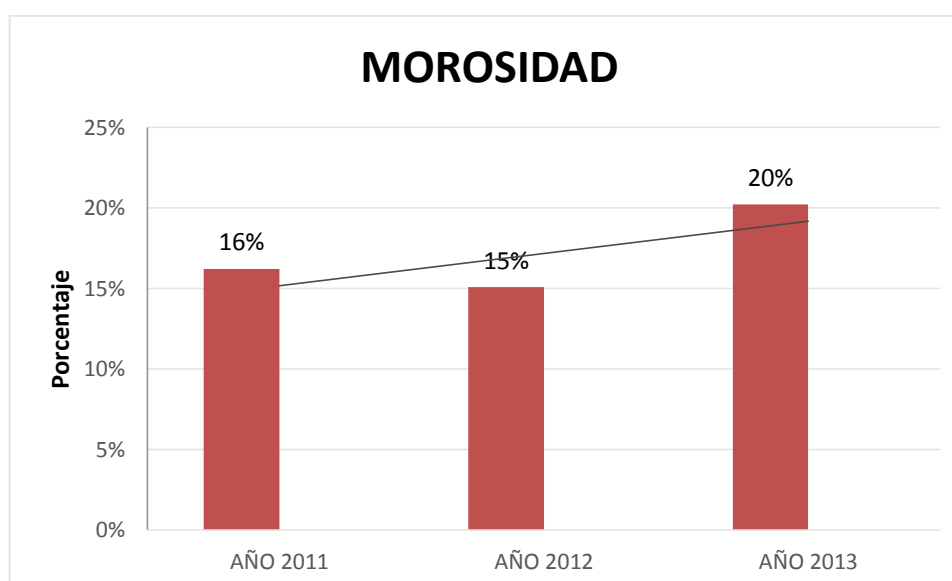


Gráfico 4. 17: Morosidad Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

Elaboración: Paola Fiallos.

Este indicador mide la cartera vencida sobre el saldo de capital, obteniendo en el 2011 un 16%, este valor es elevado para una entidad financiera como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., para el 2012 no presenta mayor variación y alcanza un 15%, para el

2013 este porcentaje se eleva al 20% lo que indica que se realizó mal las colocaciones de crédito y por ende existe una cartera vencida elevada. Además es un indicador alarmante de que hay falencias en el proceso de concesión crediticia y recuperación de cartera.

Desde el análisis de este indicador, será necesario proponer políticas más adecuadas de crédito y cobranzas; porque es realmente alarmante que una institución financiera presente índices altos de morosidad, pudiendo comparar el año 2011 como si del total de cartera o clientes un 16% de estos no cancelen a tiempo sus haberes con la institución, la revisión de las carpetas y el análisis de los clientes es un factor fundamental para no tener este tipo de problemas, ya que por lo general en este análisis se comprueba la capacidad de pago del cliente en relación a sus ingresos y el monto al que está accediendo como crédito. Lo más alarmante es, que durante los tres años se observa un crecimiento de este indicador y no una disminución como tal, por lo tanto se puede hacer mención; de que los directivos y en si la cooperativa no previene los efectos que puede causar o generar un incremento de este índice, siendo necesario proponer una solución pronta.

4.6.2. Análisis de los indicadores de Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.

Tomado de los balances de la cooperativa se presenta los siguientes análisis de rentabilidad:

ROE

La Rentabilidad sobre los patrimonios se expresa aplicando la siguiente fórmula:

$$ROE = \frac{UTILIDAD\ DEL\ EJERCICIO}{PATRIMONIOS\ TOTALES}$$

$$ROE (2011) = \frac{\$52.405,56}{\$162.023,22}$$

$$ROE (2011) = 32\%$$

$$ROE (2012) = 29\%$$

$$ROE (2013) = 11\%$$

Tabla 4. 17: ROE Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

AÑOS	Utilidad de Ejercicio	Patrimonio	ROE
AÑO 2011	\$ 52.405,56	\$ 162.023,22	32%
AÑO 2012	\$ 68.071,84	\$ 237.648,46	29%
AÑO 2013	\$ 26.906,40	\$ 244.210,20	11%

Elaborado por: Paola Fiallos

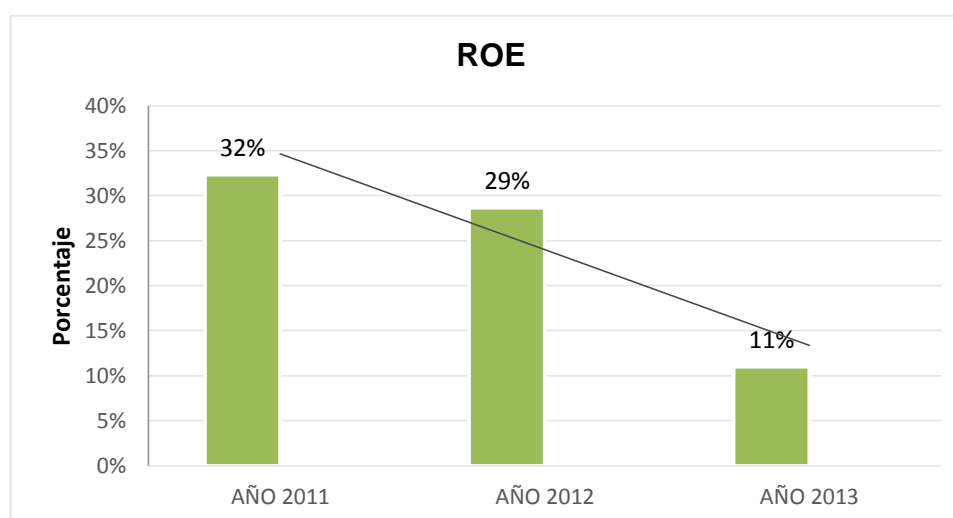


Gráfico 4. 18: ROE Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

Elaborado por: Paola Fiallos

El ROE mide la rentabilidad sobre el patrimonio institucional, por tanto este valor es primordial medirlo y en secuencia tratar de mejorar ese indicador o de mantenerlo. Para el año 2011 se observó una rentabilidad aceptable con el 32% sobre los patrimonios, indicativo de solvencia, liquidez y salud financiera. Para el 2012 se observa que la utilidad fue de \$68.071.84 y las cuentas del patrimonio ascendían a \$237.648.46 siendo

el ROE del 29%. Para el año 2013 la utilidad del ejercicio ascendía a \$26.906.40 mientras que el patrimonio aumento a \$244.210.20 llegando a establecer un ROE del 11%.

Se puede llegar a la conclusión que después de analizar y comparar los tres últimos años, existe una disminución drástica de este importante indicador que mide la utilidad o rentabilidad empresarial sobre los patrimonios de la cooperativa. Esta disminución drástica es preocupante, porque no está generando expectativa alguna para los socios de la institución, debido a que toda persona que interviene en el sector financiero y realiza sus transacciones diarias, espera que esta genere una rentabilidad sólida que represente solvencia y buena salud financiera. Los directivos de la misma manera deben dar prioridad a mejorar la situación y proponer estrategias de cambio en la institución para que se establezca la situación y se genere un incremento de la rentabilidad.

ROA

Para dar un criterio profesional también se analiza a continuación el ROA que mide la rentabilidad sobre los activos de la institución financiera, aplicando la siguiente fórmula:

$$ROA = \frac{UTILIDAD\ DEL\ EJERCICIO}{TOTAL\ ACTIVO}$$

$$ROA (2011) = \frac{\$52.405,56}{\$1.168.354,14}$$

$$ROA (2011) = 4\%$$

$$ROA (2012) = 7\%$$

$$ROA (2013) = 3\%$$

Tabla 4. 18: ROA Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

AÑOS	Utilidad de Ejercicio	Total Activo	ROA
AÑO 2011	\$ 52.405,56	\$ 1.168.354,14	4%
AÑO 2012	\$ 68.071,84	\$ 931.823,09	7%
AÑO 2013	\$ 26.906,40	\$ 871.718,01	3%

Elaborado por: Paola Fiallos

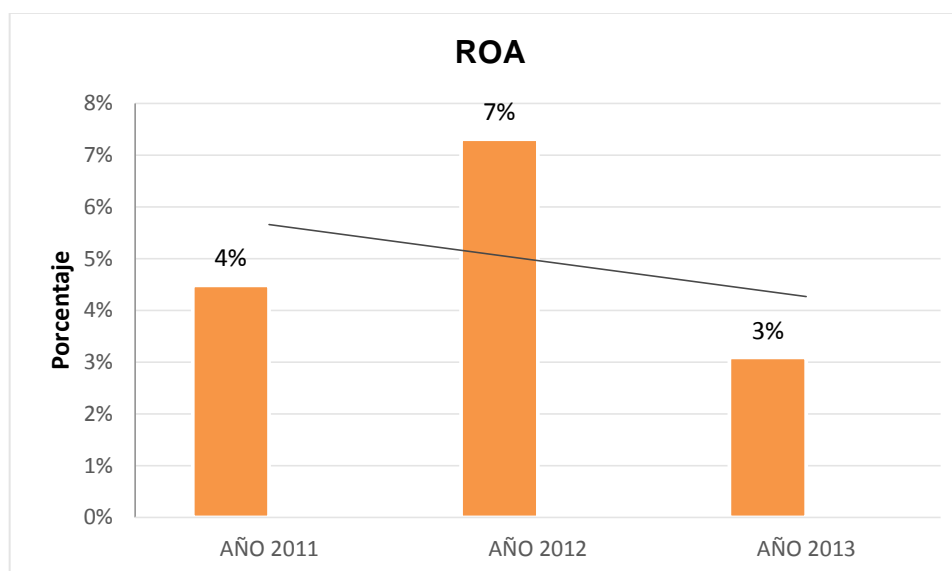


Gráfico 4. 19: ROA Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

Elaborado por: Paola Fiallos

De la misma manera se aplica la formulación del ROA que mide la rentabilidad sobre los activos y se tiene que; para el año 2011 el valor de este indicador fue del 4% siendo aceptable; en el año 2012 la utilidad del ejercicio ascendía a \$68.071.84 usd mientras que los activos tenían un valor en libros de \$931.823.09 usd, aplicando la fórmula del ROE se tienen un valor del 7%. Realizando para el año 2013 la misma cuestión; se tiene una utilidad de \$26.906.40 y unos activos de \$871.718.01 dando un ROA del 3%. También se observa que la línea de tendencia está a la baja, por lo que no se está generando rentabilidad sobre los activos.

Este indicador al igual que el ROE evidencia una disminución en la rentabilidad lo que conlleva a pensar que existe problemas al interior de la empresa; siendo la actividad la gestión crediticia tanto en captaciones

como en colocaciones, falta definir o plantear políticas sólidas que generen los lineamientos estratégicos que conlleven a la institución a generar cimientos sólidos de crecimiento, sí que estos tengan efectos negativos sobre los activos o patrimonios. La responsabilidad de todos los que conforman la institución financiera es velar por el crecimiento institucional, que genere renta para todos los socios y clientes y muestren una salud financiera aceptable. Desde un criterio más profesional, los indicadores de rentabilidad y morosidad están fuera del contexto institucional por lo que se prevé que existan problemas mayores al interior de la empresa.

Con los cuadros y gráficas anteriores se puede concluir que:

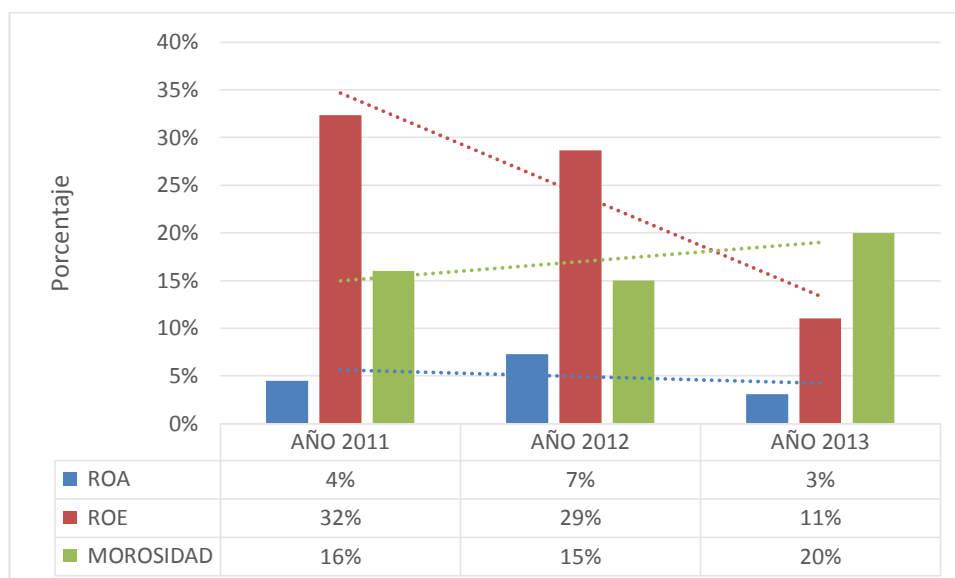


Gráfico 4. 20: ROA, ROE y Morosidad Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sumak Yari Ltda.

Elaborado por: Paola Fiallos

Existe una disminución en la rentabilidad causado por una mala gestión en la colocación del crédito, con esto se refuerza y se comprueba la hipótesis planteada ya que se observa en los indicadores una relación directa según muestran las líneas de tendencia. Pudiendo aseverar que la deficiente gestión en la colocación de crédito genera una elevada

morosidad (16% => 15% => 20%) lo que incide que la rentabilidad disminuya (ROA: 4% => 7% => 3%) (ROE: 32% => 29% => 11%). Por tanto; se ha comprobado la hipótesis planteada en la investigación de diversas maneras, aseverando que: “La Gestión en la colocación de créditos incide la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato”.

Está claro que una mala colocación del efectivo y una gestión deficiente y equívoca por políticas mal definidas durante todo el proceso crediticio, que es la razón de ser de la institución; se ha elevado el índice de morosidad durante los últimos tres períodos estudiados y que al contraste de aquello la rentabilidad de la empresa atraviesa por un descenso drástico, siendo oportuno la intervención inmediata en la toma de decisiones para contrarrestar el efecto negativo. Hay que transformar las debilidades encontradas en el estudio y demostradas mediante indicadores en fortalezas empresariales que conlleven a la institución a presentar estándares más altos de calidad y servicio que genere riqueza económica financiera.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber analizado e interpretado los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato y de verificar la hipótesis, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

5.1. Conclusiones

- Se investigó que la Gestión en la Colocación de Créditos repercute en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, que está demostrado con la comprobación de la hipótesis; estos debido principalmente a que la institución no cuenta con un manual de políticas, tanto de crédito como de cobranza, de igual manera no establece niveles de Rentabilidad para el análisis de su situación financiera. Así mismo; la entrega de créditos a sus socios sin poseer políticas de crédito y cobranzas y el no efectuar un análisis e investigación adecuada para verificar si la información entregada por el solicitante es certera, ha contribuido en el incrementado considerable de la tasa de morosidad, ya que la Cooperativa cuenta con un porcentaje de morosidad del 39%, como este índice es representativo, afecta a la liquidez de la institución, poniendo en alerta la permanencia de la entidad en el Sector Cooperativista.
- También se analizó los indicadores de rentabilidad de la cooperativa para prevenir complicaciones y tomar medidas correctivas a tiempo. En la actualidad el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito ha incrementado tanto en la provincia como el

país, entonces para poder posicionarse en el Sector Cooperativo hay que estar acorde con las otras entidades, para cumplir las expectativas de los clientes y socios, contado primordialmente con pilares fundamentales como son políticas, reglamentos entre otros que ayuden al desarrollo de la entidad, como la rentabilidad adecuada; ya que se evidenció un decrecimiento del ROA llegando al cierre del 2013 al 3% al igual que el ROE que decreció notablemente y cerró el 2013 con el 11%; estos indicadores son de vital importancia analizarlos porque aseguran el bienestar financiero de la cooperativa.

- Los resultados obtenidos de los datos recopilados en cuanto a la gestión realizada por parte del equipo gerencial enfocado a la rentabilidad revelan que no ha sido eficiente, el personal manifiesta un descontento. No se han aplicado y ejecutado planes de acción para que la rentabilidad de la cooperativa sea la esperada. Para que el personal realice sus actividades de manera eficiente debe ser continuamente capacitado, y así actualizar sus conocimientos y poderlos aplicar en sus funciones, siendo necesario solucionar estos problemas mediante el detalle de una propuesta viable.

5.2. Recomendaciones.

- Se recomienda a la cooperativa establecer niveles de Rentabilidad para el análisis de su situación financiera. Así mismo; la entrega de créditos a sus socios siguiendo lineamientos y políticas de crédito y cobranzas y efectuar un análisis e investigación adecuada para verificar la información entregada por el solicitante; además de tomar decisiones para recuperar la cartera y que se disminuya el índice de morosidad que está afectando a la liquidez de la institución, poniendo en alerta la permanencia de la entidad en el Sector Cooperativista.

- También es recomendable que la Cooperativa aplique cálculos para establecer sus indicadores financieros y de rentabilidad, lo cual obstruye el desarrollo de la entidad, y así poder estar prevenidos ante posibles complicaciones y tomar medidas correctivas a tiempo, además de poder cumplir con los objetivos empresariales y lo establecido en la misión y visión empresarial. Las actividades enfocadas en la recuperación de cartera se deben efectuar a tiempo. La cooperativa debe implementar un manual de cobranza prontamente para corregir estos aspectos negativos, porque se puede detectar que con las gestiones o funciones que desempeña el jefe de crédito no basta para que la entidad salga a flote.
- Por lo tanto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, debería crear un manual de políticas de crédito y cobranza, debido a que previo a otorgar un crédito se debe realizar un análisis exhaustivo; estudiar la capacidad de pago que tiene el solicitante del crédito, mediante la documentación presentada por el socio, así mismo las garantías, y la voluntad de pago, estos son aspectos sumamente importantes, para que al momento de la recuperación del monto otorgado no exista complicaciones. Mediante la implementación de políticas de crédito se puede establecer el monto, tiempo máximo en el que el socio debe cancelar el crédito que se va a otorgar, las tasas de interés para cada tipo de crédito que ofrece la cooperativa, entre otros. Además estas políticas ayudaran a cumplir con los objetivos institucionales. Las políticas de crédito deben ir de la mano con las políticas de cobranza; son un complemento, debido a que las políticas de crédito se utilizan previo a entregar un crédito y las políticas de cobranzas se implementan para la recuperación de dicho crédito. Con la ejecución de estas políticas la cooperativa va

a poder operar de mejor manera, y esto se verá reflejado en su situación financiera, incrementado su rentabilidad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Título:

Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Institución Ejecutora:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

Beneficiarios:

- Socios de la COAC Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.
- Empleados.
- Cooperativa.

Ubicación:

- Provincia: Tungurahua.
- Cantón: Ambato.
- Parroquia: Matriz.
- Dirección: Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo.
- Teléfono: 2421085.

Tiempo estimado para la ejecución:

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es aproximadamente 4 meses.

Fecha Inicio: Noviembre 2014

Fecha Fin: Marzo 2015

Equipo Técnico Responsable:

Tabla 6. 1: Equipo Técnico Responsable

Nº	Nombres	Cargo
1	Dr. Fernando Ruiz	Gerente
2	Ing. Oscar Vargas	Jefe de Crédito
3	Sr. José Pilamunga	Asesor de Crédito
4	Ing. Jimena Criollo	Contadora
5	Srta. Paola Fiallos	Investigadora

Fuente: COAC Sumak Yari Ltda. Del Cantón Ambato.

Elaboración: Paola Fiallos.

Costo:

El costo propuesto para la ejecución de la propuesta implica un valor de \$500 dólares americanos.

Tabla 6. 2: Costo de Propuesta.

DETALLE	COSTO
Recurso Humano	250
Suministros y Materiales	100
Transporte y alimentación.	120
Internet	50
Imprevistos	30
TOTAL	550

Elaboración: Paola Fiallos.

6.2. Antecedentes de la Propuesta.

Mediante el análisis de la información recopilada y al emitir conclusiones y recomendaciones, se determinó que la principal problemática de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato es la inadecuada gestión en la colocación de créditos, lo cual incide en la rentabilidad. La entidad cuenta únicamente con políticas, tanto de crédito como de cobranza de manera empírica, es decir no están plasmadas en un medio físico, y dichas políticas además no se cumple con frecuencia, lo cual ha sido perjudicial para la cooperativa, debido que no se efectúa el protocolo correspondiente ante el otorgamiento de un crédito. La información que la institución solicita a sus socios es muy básica, y no se puede aseverar la capacidad y voluntad de pago que tiene el solicitante del crédito, y asimismo sus garantes. Además no se realiza la inspección pertinente para ratificar la información, así como averiguar los problemas que afectan a la unidad familiar o negocio en el caso de poseerlo, que dificulten el reembolso del préstamo.

Un oficial de crédito debe recopilar toda la información necesaria y verificarla, pero esto no pasa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, se entregan créditos sin ejecutar procesos eficientes, y al momento de la recuperación del crédito existen dificultades, por no poseer la documentación para abalizar el retorno del crédito

Cabe mencionar que en la cooperativa se han venido dando irregularidades, ya que se han otorgado créditos a familiares sin presentar la documentación necesaria y seguir el proceso que normalmente se realiza para conceder un crédito.

Todas estas anomalías impiden el progreso de la entidad, y perturban la permanencia de la misma, debido a que afectan la rentabilidad, porque no se ha efectuado de manera correcta la colocación de créditos

6.3. Justificación

Mediante la implementación y ejecución de la propuesta establecida para la presente investigación, se pretende que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato cuente con un material de apoyo o más bien con un pilar fundamental en el desempeño de sus actividades, como lo es un manual de políticas de crédito y cobranza, debido a que es sumamente importante dentro de una institución de intermediación financiera, porque ayuda en el proceso de conceder de un crédito, y la recuperación del mismo.

Este manual va a ser beneficioso para toda la entidad, pero primordialmente el oficial de crédito es la persona quien debe dar uso permanente de dicho manual, ya que en él va encontrar los parámetros que se analizar previo a conceder un crédito, y además porque el oficial de crédito es la persona quien tiene contacto directo con el solicitante, y es el responsable de colocar y recuperar los créditos, por tal razón deben solicitar toda la documentación necesaria, que sustente esencialmente sus ingresos y referencias y asimismo constatar la información.

Con la adaptación de este manual en la Cooperativa permitirá que se corrijan errores que se han venido dando, primordial con los porcentajes de rentabilidad que ha tenido la entidad, se realizará evaluaciones exhaustivas para corroborar la información proporcionada por el solicitante del crédito, y así lograr que la entidad disminuya el riesgo de crédito, las dificultades en la recuperación del crédito, y mejorar sus indicadores financieros mediante la eficiente gestión en la colocación de créditos.

En la actualmente el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito ha incrementado en el país, por lo tanto se ha creado una entidad que las controle y regule, que es la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria, por lo que las entidades deben cumplir de forma correcta sus actividades, y bajo principios y políticas.

Los beneficiarios serán todos los que conforman la cooperativa, socios, empleados, alta gerencia; porque la propuesta permite un mejor direccionamiento, mejora en los servicios de colocación y evaluación de la cartera, alcance de objetivos y cumplimiento de la misión y visión institucional.

También se justifica, por la generación de conocimiento en la investigadora, ya que la puesta en práctica de un proceso complicado por el entorno interno de la institución en él se desarrolla la investigación, constituye un reto al saltar de las aulas de clase a la práctica laboral y desarrollo de los conocimientos adquiridos. Esta es una característica aceptable de la investigación y de contribuir con una propuesta metodológica que contribuya al desarrollo económico y administrativo de la cooperativa Sumak Yari Ltda.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General.

Contribuir con un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.

6.4.2. Objetivos Específicos.

- Analizar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., para saber su estado actual en cuando a la concesión de créditos.

- Diseñar un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.
- Sociabilizar el manual en la institución financiera, para un mejor entendimiento.

6.5. Análisis de Factibilidad.

Factibilidad Legal

Para poder desarrollar la propuesta de la presente investigación se tiene como fuente legal la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, que en su Capítulo IV, sección II, parágrafo II, del Consejo de Administración, artículo 34 Atribuciones y deberes en sus numerales **2, 3, 4 y 5** menciona los siguiente:

- 2.** Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- 3.** Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- 4.** Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
- 5.** Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;

Capítulo IV, sección II y parágrafo VI de la Gerencia, artículo 44 Atribuciones y responsabilidades, numerales **2, 4, 8, y 13**, menciona lo siguiente:

- 2.** Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- 4.** Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- 8.** Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;

13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;

Factibilidad Tecnológica

La tecnología forma parte para el desarrollo de las actividades de la COAC, mediante esta se agilizan procedimientos y se optimiza el tiempo. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, cuenta con un sistema informático llamado GLOBALCOOP, cuyo proveedor es WYDATEC, que contiene los siguientes módulos:

Módulo de Clientes

Maneja la información básica y primaria de las personas naturales y jurídicas que tiene alguna relación con la institución.

Cuenta con los siguientes procesos:

- Gestión de los datos personales del cliente y personas.
- Consulta de los datos personales del cliente y personas.
- Cambio de agencia de cliente.

Módulo de Captaciones

Es un módulo que gestiona los productos de captaciones y los asocia a los clientes.

Cuenta con los siguientes procesos:

- Creación de uno o varios tipos de cuentas a un cliente.
- Consulta de cuentas por cliente, movimientos, saldos. Y transacciones detalladas.
- Impresión de estados de cuenta.

- Débitos y créditos en lote, afecta a varias cuentas específicas al mismo tiempo.
- Crear cuentas de dos firmas, cuentas a nombre de dos personas conjunta o indistinta.
- Gestión de órdenes de ingreso y egreso.
- Reverso de movimientos de préstamos e inversiones con cuenta.
- Contabilización automática.

Módulo de Cajas

Módulo que gestiona el manejo de dinero, documentos de soporte y registros de transacciones.

Cuenta con los siguientes procesos:

- Abrir, reabrir, cerrar caja.
- Gestiona las transacciones con dinero; retiro, deposito, abono a préstamos con caja, apertura de cuenta, reapertura de cuenta, apertura de inversión con caja, pago de inversión con caja, igualar libreta, ordenes de ingreso, ordenes de egreso,.
- Gestiona las transacciones sin dinero; abono de préstamo con cuenta, abono de préstamo con contable, nota de débito contable, nota de crédito contable, y bloqueo de cuenta.
- Afectaciones de caja a bóveda y viceversa.
- Afectaciones de bóveda a banco y viceversa.

Módulo de Parámetros

Cuenta con los siguientes procesos:

- Definición de datos generales
- Definición de parámetros de captación.

- Definición de parámetros de colocaciones.
- Definición de parámetros de Inversión.
- Reportes.

Módulo de Colocaciones

Gestiona los productos de colocaciones y los asocia al cliente y/o cuentas, llevando un control desde las solicitudes hasta la cancelación del préstamo.

Cuenta con los siguientes procesos;

- Proyección de préstamo.
- Consultas de préstamos por cliente.
- Ingreso de solicitudes.
- Ingreso de garantías por cliente.

Módulo de Tesorería

Este módulo maneja las inversiones realizadas en la institución por parte de los clientes naturales o jurídicos.

Contiene los siguientes procesos:

- Consulta de Inversiones por agencia, estados, y entre fechas.
- Proyectar inversión.
- Rendimientos financieros.

Módulo de Contabilidad

Cuenta con los siguientes procesos:

- Gestión de plan de cuentas.

- Gestión de comprobantes contables por estados: ingresados, enviados, autorizados, mayorizados.
- Gestión de comprobantes contables con cheques.
- Gestión de retenciones.

Módulo de Cierres

- Cobro automático de préstamos morosos.
- Maduración y vencimiento de inversión.
- Control de solicitudes de pre-cancelación de inversión.
- Cálculo de interés diario de cuentas por parámetro.
- Inactivación automática de cuentas.
- Clasificación de cartera
- Devengado de interés de cartera.
- Generación de notificaciones.
- Cierre contable.

6.6. Fundamentación.

A continuación se mencionan los conceptos técnicos a ser utilizados para la desarrollar la propuesta de la presente investigación:

Manual.

“Es un conjunto de normas de Administración, reglamentos, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo. Se han realizado por y para los empleados de la empresa.” (Rosenberg, 1994).

En este mismo contexto Rodríguez (2002) destaca:

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o disyuntivamente. El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Crédito

“El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.” (Todoprestamos, 2012).

El crédito es una operación mediante la cual se otorga un monto establecido a una persona o institución la cual se compromete a realizar el pago de dicho dinero dentro de un plazo predeterminado.

Consideraciones

Para Banca Fácil (2008):

Uno debe tener en cuenta todas las condiciones de crédito antes de firmar cualquier contrato de préstamo. Debes sentirte cómodo con que las condiciones de crédito escritas en el contrato sean idénticas a las declaradas oralmente antes de la solicitud. El prestamista debería explicar cualquier variación en las condiciones de crédito, en particular aquella que no sea a favor del prestatario.

Políticas de Crédito

Del Valle (2011) afirma:

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

decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

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

Análisis de créditos

Según menciona el autor Van Horne & Wchowics (2010):

Después de recopilar la información de crédito, la empresa debe realizar un análisis de crédito de los solicitantes. En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionados. Si, con base en la información inicial de crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el analista de crédito tendrá que obtener más datos. Es probable que el valor esperado de la información complementaria exceda el costo de adquirirla. Con base en los estados financieros de un solicitante de crédito, el analista de crédito debe estudiar los rezones. Tendrá particular interés en la liquidez del solicitante y en su capacidad de pagar las deudas a tiempo. Son especialmente relevantes razones como la prueba de ácido, rotación de las cuentas por cobrar e inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital contable.

Además de revisar los estados financieros, el analista de crédito tendrá que considerar el carácter de la compañía y su administración, además de su fortaleza financiera, entre otras cosas. Después tendrá que determinar la capacidad del solicitante a pagar su crédito y a la probabilidad de que no pague a tiempo y, con ello, provoque una pérdida derivada de una deuda incobrable. Con base en estos datos, además de la información del margen de utilidad sobre producto o servicio vendido, se debe decidir si es conveniente o no aprobar el crédito.

Buró de crédito

“Agencia de informes de crédito dedicada a brindar información sobre la clasificación crediticia de individuos o empresas. Con frecuencia se las

denomina en inglés credit repository o agencias de informes del consumidor” (Rodríguez Martínez, 2010).

Historial de crédito

La Nacional Financiera (2011) menciona:

Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado y los ayuda a decidir si desean hacer un negocio con usted.

Un uso responsable del crédito, quedará registrado en su historial de crédito, y le permitirá acceder a importantísimos beneficios a largo plazo como: mayor capacidad de acceder a un crédito, en condiciones más beneficiosas, con acceso a una oferta más amplia en diversidad de formas, montos y plazos.

Políticas de Cobranza

Carvajal (2011) afirma:

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente .La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranzas se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

Manual de Crédito y Cobranzas

“Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.” (Gallardo Medina, 2013).

Pago de una obligación

El Banco Central del Ecuador (2013) plantea:

La sesión de crédito puede utilizarse como un instrumento de pago. La cesión a título de pago supone necesariamente la existencia de una obligación preexistente entre el cedente y el cesionario. En estos casos la sesión de créditos tendrá por causa esa obligación preexistente. Para extinguir la obligación como consecuencia del pago, las partes pueden convenir la extinción inmediata de la obligación, con la mera cesión del crédito o pueden condicionarla al momento en que el cedido pague al cesionario, en el primer caso estaríamos en presencia de una cesión a título de nación de pago y en el segundo, a título de pago diferido.

La capacidad de las partes

Banca Fácil (2008) sobre el tema discute:

Las partes deben de poseer la capacidad de celebrar el negocio jurídico en el marco en el cual se realiza la cesión es decir, si la cesión de crédito se realiza a título de venta, el cedente deberá tener capacidad para vender y el cesionario para comprar; si se verifica a título de donación el cedente deberá tener capacidad para donar, y el cesionario para aceptar la donación.

Sujetos del Crédito

Los sujetos de crédito según información de Portales, (2009) menciona que:

La persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago, ya que dichos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

Créditos y cobranzas

Sobre los créditos y cobranzas el autor D. E. N. Dickson (1991) menciona:

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

En un mundo ideal todas las ventas serían de contado, pero en la realidad las ventas a crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por esto que toda compañía necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución interna de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.

Cartera de clientes

La cartera de cliente, según menciona el autor Kotler & Keller (2009):

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

Los clientes pueden ser activos (ya se les ha vendido algo) o potenciales (pueden estar interesados en comprar). La clientela se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como "fondo de comercio".

Los jefes de venta de la empresa son los encargados de estructurar la cartera de clientes, clasificándolos según el consumo anual de productos pero también de otros factores, como su capacidad para atraer a otros clientes. Se encargan de planificar las visitas de los vendedores a los clientes en función de su potencial como compradores.

Las tarjetas de fidelización son una buena herramienta para conocer bien la cartera de clientes y ofrecerles productos adaptados a sus necesidades o hábitos de consumo.

Gestión de cobros

Según menciona el autor Santandreu (2009):

La primera fuente de financiación de la empresa corresponde a los cobros por la facturación que realiza. Esta gestión se constituye en el principal motor de la gestión de la tesorería. El objetivo principal de la política de cobros consiste en acelerar el circuito en base a la reducción de los días de concesión de pago a los clientes para minimizar los gastos financieros del float; así como reducir el riesgo.

Por lo general las políticas de cobros devienen de la función comercial como condición de venta, si bien interviene el responsable financiero en mayor o menor medida.

La política de cobros debe contemplar:

- Plazo de pago concedido.
- Medios o instrumentos de cobro.
- Descuento por pronto pago.
- Medios de recobro en caso de impago.
- Intereses y gastos por demora.

Crédito comercial

Según COVACO (2010), sobre el crédito comercial enuncia:

Son operaciones en las que el vendedor entrega la mercancía y el comprador abona su importe una vez transcurrido un plazo convenido. Esta forma de crédito no tiene coste para el comprador cuando no se aplica un recargo al pago aplazado. Si el precio de contado es el mismo que el pago aplazado el proveedor financia gratuitamente al cliente. Si, por el contrario, el proveedor ofrece un descuento si se paga al contado, el comprador debe medir el coste resultante de no acogerse a la modalidad de pago al contado, con descuento.

En el mismo contexto; Alvarado & Galarza (2007) destaca:

Los créditos comerciales para insumos suponen créditos estacionales o a corto plazo entre vendedores y compradores de insumos o de productos. Por lo general, este tipo de créditos se otorgan dentro de cadenas de valor relacionadas con los bienes de consumo, como lo pueden ser aquéllas propias de los granos de consumo básico. Las relaciones entre los compradores y los vendedores son temporales y están más orientadas a los precios que las relaciones que se presentan dentro de la agricultura por contrato.

Microcrédito

Reina & Aguilera (2004) expresa:

Formalmente, los créditos a las microempresas han sido definidos como aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios, considerándose además, dentro de esta definición a los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financieros u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los anotados.

Para Capa (2006) el microcrédito es:

Todo crédito concedido a un prestatario o persona natural o legal o legal o grupo de personas con una garantía solidaria destinada para

financiar las actividades en pequeña escala en la producción de las ventas o ingresos generados por tales actividades, como se verifica por la institución prestataria.

Cartera

Según Vásconez (2004):

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

“Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito. Los saldos insolutos de los créditos e intereses correspondientes” (Banco Multiva S.A., 2011).

Cartera por vencer

Vásconez (2004) destaca:

La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una su clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y, la cartera vencida mantiene una su clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida.

Según el Banco de México (2009) sobre el tema menciona:

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación¹. Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos revolventes, 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días.

Cartera que no devenga interés

“Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingresos” (Universidad Andina Simon Bolivar del Ecuador, 2014).

Cartera vencida

Sobre la cartera vencida Parra (2014) menciona:

Aquella que se integra con información de cartera vencida que proporcionen directamente los Usuarios a las Sociedades, en la forma y términos en que se reciba de aquéllos. Para efectos de esta ley las Sociedades considerarán como cartera vencida aquella definida como tal en las disposiciones aplicables a instituciones de crédito emitidas por la Comisión.

En este tema la Asociación de Bancos de Bolivia (2014) expresa:

Porción de la Cartera en Mora originada en Préstamos que habiendo vencido el plazo para su pago efectivo, la Obligación del Prestatario no ha sido cancelada y aún no se encuentra con acciones legales de cobranza. En Bolivia, la Cartera de Créditos Vencida para efectos contables, es aquella con Incumplimiento mayor a 31 días.

Plazo

“Se entiende por el plazo, aquel tiempo para el cual se realiza una transacción financiera; este plazo por lo general devenga intereses que serán devueltos al poseedor del documento financiero” (Falconí, 2010).

Alta Gerencia

La integran Gerente General, Interventor, Ejecutivos Departamentales, entre otros, son responsables de ejecutar las decisiones del directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en la Cooperativa; podrá establecer diversos comités, equipos de

trabajo o personas a través de los cuales se ejecuten acciones tendientes a la consecución de los objetivos institucionales.

Tipos de Operación

Por su tipo son: Nuevas, Novaciones, Refinanciamiento y Reestructura

- **Operación Nuevas**

En crédito es la primera operación dentro de la Cooperativa.

- **Operación Novación**

En crédito a través de esta anula la antigua obligación con todos los requerimientos, nace una nueva totalmente distinta a la anterior operación.

- **Refinanciamiento**

En crédito cuando la Cooperativa detecte probabilidades de incumplimiento en las obligaciones vigentes, pero el cliente debe presentar un flujo de caja favorable, genere utilidad a su actividad productiva.

- **Reestructura**

En crédito es cuando el cliente o deudor presente fuertes debilidades financieras, con un alto nivel de riesgo, capacidad de pago insuficientes o nulas, o cuando se haya agotado otras alternativas de pago.

Tipos de clientes

Pueden ser: Cliente nuevo, Bancarizado y Antiguo

- **Cliente antiguo**

Condición interna que se otorga a un cliente manteniendo una operación de crédito con la Cooperativa con un año de historial crediticio urbano o rural con la Cooperativa Sumak Yari Ltda.

- **Cliente nuevo**

Condición interna otorgada a un cliente que obtiene su primer crédito dentro de la Cooperativa Sumak Yari siendo socio de la misma.

- **Cliente Bancarizado**

Son clientes nuevos para la Cooperativa Sumak Yari, pero que han tenido experiencia crediticia en otras Instituciones como cooperativas de ahorro, bancarias, que han sido referenciados por Asesores de crédito, otros clientes o ex clientes y cumplen con las siguientes condiciones:

- Por el lapso de 12 meses y un rango de 0 – 1 meses vencido. Y los 6 meses últimos sin haber registrado operaciones sin mora.
- Pre-score igual o superior a 500.
- Condiciones de documentación, garantías, plazos igual a los clientes de la Cooperativa.

- **Représtamo**

Operación de crédito rural o urbana que se entrega a clientes que están terminando de pagar un crédito vigente o haya cancelado una operación en los últimos 180 días.

- **Comité de Crédito.**

Análisis de las solicitudes de crédito, evaluación de las condiciones de crédito minimizando el riesgo crediticio. Estará conformado por el Asesor de crédito proponente y el Nivel de recomendación.

6.7. Metodología, Modelo Operativo.

La propuesta de la presente investigación comprende definir las políticas de crédito y cobranza para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato. Contiene las siguientes fases:

Tabla 6. 3: Fases

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Fase I.- Análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación • Análisis interno • Historia • Estatutos • Misión y Visión 	Investigadora	01/10/2014
Fase II.- Diseñar un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.	<ul style="list-style-type: none"> • Ámbito de aplicación • Políticas de crédito • Descripción de políticas de clientes potenciales • Características del producto • Riesgo de crédito • Políticas de aprobación de crédito • Políticas de cobranzas • Procedimientos de créditos • Análisis del crédito • Procesos de otorgación de crédito • Proceso de cobranzas 	Investigadora	01/10/2014

Fase III.- Sociabilización y puesta en práctica los manuales descritos anteriormente, por parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato.	Sociabilización de la propuesta con los directivos	Investigadora Gerencia Empleados COAC Sumak Yari.	01/10/2014
---	--	---	------------

Elaboración: Paola Fiallos.

6.7.1. FASE I.- ANÁLISIS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO.

Para un mejor análisis de la cooperativa y su situación en la concesión de créditos se dispuso del siguiente Check List:

Tabla 6. 4: Check List

LISTA DE VERIFICACIÓN				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI	NO	N / R
ASPECTOS TÉCNICOS				
1	El Personal de la cooperativa es polifuncional.	1		
2	La capacitación recibida en el contexto de gestión de crédito es aceptable.		1	
3	El personal conoce sobre las políticas de crédito establecidas por la cooperativa		1	
4	Los empleados saben cómo abordar un cliente para que este regrese.	1		
5	El personal conoce de alguna guía o manual en cual basarse para la gestión de colocación de créditos.		1	
6	La información proporcionada es elocuente y eficaz	1		
7	Se califica la atención a los clientes		1	
8	Revisan los documentos otorgados al socio previo una explicación de cómo llenarlos.	1		
9	Se desarrolla informes de la visita efectuado al socio		1	
10	En la visita al socio se corrobora la información proporcionada por el mismo.		1	
11	Analizan Capacidad de Pago.	1		
12	Analizan Voluntad de Pago.		1	
13	Analizan y verifican toda la información obtenida en la visita y en la carpeta del socio.		1	
14	Una vez otorgado el crédito, se realiza un seguimiento al socio.	1		
15	Existe un personal que se encargue solo de la recuperación de cartera	1		
16	Se realizan las notificaciones acorde a un cronograma preestablecido.	1		
17	Las notificaciones se las entregan al socio o garante a tiempo.		1	

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS				
18	Se cumple con lo establecido en la misión	1		
19	Se cumple con lo establecido en la visión	1		
20	Los objetivos planteados son medibles y alcanzables	1		
21	Se cumple con los objetivos planteados en el área de créditos y recuperación de cartera.		1	
22	Se realiza un análisis FODA del que partan el planteamiento de objetivos		1	
23	La planificación estratégica que se genera es entendible para todos los empleados		1	
24	Las políticas y objetivos están visibles para todos los empleados	1		
25	Se ha planteado nuevos objetivos para remplazar a los que no generan presencia en el plan estratégico		1	
26	La alta gerencia motiva y da inducción a los empleados sobre el cumplimiento de metas		1	
27	La alta gerencia hace cumplir los objetivos estratégicos		1	
28	Los objetivos planteados para el proceso de crédito están acorde a la realidad institucional		1	
29	El proceso de crédito forma parte de un plan global para el alcance de metas		1	
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS				
30	Los empleados y administrativos tienen experiencia en la concesión de créditos	1		
31	Disponen de políticas de créditos y cobranzas		1	
32	Disponen de manuales de procedimientos de crédito y cobranzas		1	
33	Se cumple con lo establecido en los objetivos institucionales, misión y visión		1	
34	Se está cumpliendo con los enunciados de la misión y visión		1	
35	El sistema administrativo facilita el proceso de concesión de créditos		1	
	Total	13	22	0

Elaborado por: Paola Fiallos

Analizando la lista de verificación se observa que aún existe falencias en la concesión de créditos, sobretodo porque los aspectos administrativos dieron respuestas negativas, no disponen de los manuales ni políticas que sirvan de guías crediticias, sin embargo aunque manejan de manera empírica tienen el conocimiento en la concesión de créditos pero se tienen que reforzar esas falencias, aun mas cuando la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria está solicitando a todas las instituciones bajo su control de disponer de los manuales básicos que les sirvan de guía en la concesión, seguimiento y control de los créditos otorgados.

Historia

“SUMAK YARI” que significa IDEOLOGÍA NUEVA O PENSAMIENTO NUEVO.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda., surge con 15 compañeros indígenas y campesinos de los pueblos y nacionalidades de Tungurahua y Cañar, creamos COAC “SUMAK YARI”, el 23 de febrero del año 2011 con el reconocimiento oficial a través del acuerdo del MIES Nro. 003-DPT-C-2011. Actualmente controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

Se constituyó cuatro agencias en la ciudad de Ambato, Cañar, Suscal, Azogues; que paulatinamente ha ido progresando, gracias a sus socios y clientes.

El compromiso de SUMAK YARI Ltda., es mejorar la calidad de vida de nuestros socios y por la ciudadanía en general.

Estatuto

A continuación se puntualiza ciertos artículos que contiene el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda. :

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La Cooperativa tendrá como objeto social principal realizar operaciones y actividades de intermediación financiera, popular y solidaria y actos de responsabilidad social con sus socios y sus clientes.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisitos a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Proporcionar una adecuada educación cooperativa a sus socios
11. Establecer el servicio de ahorro y crédito para sus asociados; para atender sus necesidades y para el fomento de actividades productivas y sociales de conformidad con el Reglamento.
12. Difundir el sistema Cooperativista y contribuir al desarrollo socioeconómico de los socios dentro y fuera de la comunidad.
13. Establecer las relaciones de solidaridad y ayuda mutua entre todos sus socios.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membrecía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;
8. Igualdad de obligaciones y derechos de los socios.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

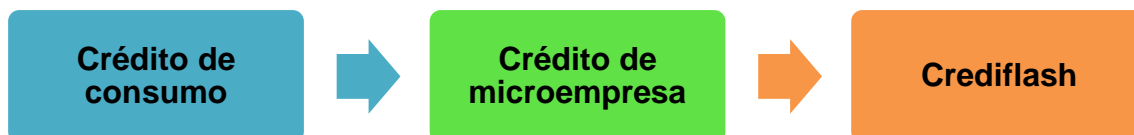
Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda., es una organización indígena de intermediación financiera con enfoque social, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades y expectativas de la población indígena campesina y urbano marginal de las provincia de Tungurahua, Cañar y el país; mediante la prestación e innovación de los servicios financieros dentro de los principios cristianos, buscando el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda. Será una institución consolidada y reconocida en la región centro, sur sierra del Ecuador, como proveedora de servicios financieros, solvente y sólida, ofrece servicios ágiles y oportunos a sus asociados, a través de recursos tecnológicos, personal capacitado, comprometido y procesos internos establecidos. Además cuenta con el respaldo de los organismos de control y otros organismos de apoyo nacional e internacional.

Productos



Conclusión

Se puede concluir del breve análisis y de la observación realizada por la investigadora que la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Yari Ltda., necesita un mayor control de sus procesos en la concesión de créditos. Definir y plantear políticas y manuales de concesión de crédito así como de cobranzas. No se está cumpliendo con lo establecido en la misión y visión institucional por lo que no se están alcanzando objetivos estratégicos.

Recomendación

Diseñar un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., del Cantón Ambato, para mejorar su desempeño en el sector cooperativista, y a la vez cumplir con lo que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

6.7.2. FASE II. DISEÑAR UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA, PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO.

MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual de políticas de crédito y cobranza se regirá para el proceso de concesión de créditos a los socios de la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., y también la recuperación de mismo.

Personas naturales, o jurídicas podrán solicitar créditos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., siempre y cuando sean socios de la misma para lo cual deben ser admitidos por el Consejo de Administración.

FUNCIONARIOS Y RESPONSABILIDADES

Para la aplicación del presente Manual de políticas de crédito, se instituyen los siguientes Organismos Administrativos:

- Consejo de Administración
- Gerente General
- Departamento de Crédito y Cobranzas
- Comisión de Crédito

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., regulará los montos de cada tipo de crédito a ser otorgado, los plazos y las garantías apropiadas; solucionará inconvenientes o reclamos de los socios generados por la negación a la adquisición de un crédito, y analizará las solicitudes de crédito emitidas por los empleados de la CO.A.C.

Gerente General

El Gerente o Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., ejecutará y establecerá el cumplimiento las políticas de crédito, establecidas por el Consejo de Administración y plasmadas en el presente manual.

Departamento de Crédito y Cobranzas

El Departamento de Crédito y Cobranzas se encargará de puntualizar o establecer los términos de los créditos, supervisará, controlará y autorizará el desembolso del monto aprobado, y asimismo será el responsable de la recuperación de cartera.

Comisión de Crédito

La Comisión de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., será quien efectúe el análisis correspondiente a las solicitudes de crédito presentadas por los socios, y posteriormente se procederá a la aprobación o rechazo de la misma.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Destinos del Crédito

El producto financia la adquisición de capital de trabajo, activos fijos, mejoramiento de otros activos, libre disponibilidad o sustitución de pasivos.

- Un cliente podrá acceder simultáneamente a diversos financiamientos siempre y cuando no exceda el límite máximo de riesgo directo establecido para ser considerado como merecedor del crédito.
- Cuando se tramiten créditos simultáneos cuya última operación haya sido otorgada en los 6 últimos meses se utilizará la misma información financiera del crédito.

En caso de existir variación de la información financiera del negocio, está deberá ser verificada personalmente por el Jefe de Crédito.

Capital de trabajo

Crédito destinado a financiar recursos requeridos como:

- Fondos para la compra de materia prima, insumos, mano de obra y demás gastos anteriores a la venta de mercadería. (Se considera dentro de esto comercio de ganado bovino de carne y animales menores).

Activos Fijos

Crédito destinado a financiar inversiones que el cliente requiere para el desarrollo de su actividad económica, Adquisición de bienes muebles e

inmuebles como es: Maquinaria, equipos o vehículos nuevos o usados; sustitución de maquinaria nueva o usada; compra de locales o mejora de los mismos; compra de terrenos, casas; compra de ganado bovino.

Mejoramiento otros activos

Crédito destinado a atender las necesidades de financiamiento de Mejoramiento de otros activos pertenecientes al cliente, su cónyuge, padres, hermanos o suegros.

Gastos Personales.

Un crédito también es solicitado para gastos personales como; compra de vestimenta, gastos médicos o la adquisición de cualquier otro bien o servicio.

CONDICIONES GENERALES DE ASESORES DE CRÉDITO

- El Jefe de crédito en casos que estime conveniente ubicará a más de un Asesor de Crédito en la misma zona de trabajo.
- El Jefe de crédito en casos que el Asesor de Crédito alcanza niveles de Mora o Provisión superior al promedio de la Cooperativa podrá suspender la colocación de esta Asesor con el objeto que se dedique a actividades de recuperación y cobranza.
- En caso que el Asesor reciba dinero para el pago de un crédito recibirá el dinero con respaldo de un recibo provisional de caja.

CONDICIONES GENERALES PARA SOCIOS

- El asesor deberá realizar la visita en la mayoría de los casos al negocio de cliente. Para luego verificar su domicilio.
- Pre-score igual o mayor a 500 y 450 a preferenciales.

- Garante personal con casa propia en montos superiores a \$4000.
- En caso de los cónyuges que no firmen, será obligatorio llenar la información de éstos en la solicitud de crédito.
- Demostrar y justificar situación económica solvente que le permita responder por la obligación crediticia.
- Contar con un mínimo de un año de estabilidad en el negocio si lo tuviere.
- Mínimo un año de permanencia en el mismo domicilio, para clientes nuevos con vivienda arrendada y negocio ambulante.
- Edad mínima para todos los clientes 21 años y Edad máxima 70 años y 76 años para clientes antiguos o preferenciales.
- Nacionalidad Ecuatoriana.
- Una misma persona no podrá ser garante para más de 2 operaciones con la Cooperativa.
- En caso que el garante sea un empleado dependiente, el valor de cuota podrá ser de hasta el 50% del total de ingresos adecuadamente comprobados.
- En caso de cambio de garante, debe cumplir con los requisitos y adjuntar la documentación requerida.
- En caso que el garante sea familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad, el deudor o garante deberá acreditar casa propia.
- En el caso de créditos cuyo destino sea para el mejoramiento de otros activos y el activo donde se va a realizar el mejoramiento pertenece a padres, hermanos o suegros, éstos deberán respaldar la operación como garantes.
- No se aceptarán garantes solteros menores a 25 años, salvo que justifiquen tener una propiedad sea casa o terreno.
- Si el cliente presenta deudas en otras Instituciones financieras y no sea claro si están al día en sus obligaciones deberá presentar un documento de la Institución indicando que está al día en sus obligaciones

POLÍTICAS DE CLIENTES POTENCIALES

- Todas las personas que tengan como fuente generadora de ingresos actividades como: comercio, producción (agropecuaria y no agropecuaria) o servicio, que estén ubicados en las zonas de influencia que estén realizadas o que se puedan catalogar como buenas para la acción crediticia.
- Profesionales independientes con ingresos provenientes de su negocio propio en el ejercicio de su profesión no obligado a llevar contabilidad, y cuyos ingresos percibidos por el ejercicio de su actividad profesional de su actividad no supere los \$40.000 dólares anuales.
- Clientes cuya antigüedad del negocio sea por lo menos un año de establecido en el mismo sector o demostrar un mercado establecido por más de un año.

No se considerarán como calificados a un crédito a personas que ejerzan una actividad de comercio, producción o servicios temporalmente o en forma parcial.

POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA.

REQUISITOS GENERALES PARA OBTENER CRÉDITOS

Los requisitos para obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., son:

- Ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.
- Carpeta color celeste.
- Foto tamaño carnet.
- Solicitud de crédito.
- Croquis del domicilio y del negocio.
- Copia de cédula de identidad y certificado de votación.
- Certificado de trabajo.
- Rol de pagos.
- Copia de la matrícula del vehículo (si lo tiene).
- Copia de legalización de propiedad.
- Carta de agua, luz o teléfono.
- Copia de carta del impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene)

REQUISITOS PARA OBTENER UN CRÉDITO DE CONSUMO.

Además de los requisitos mencionados anteriormente, para poder acceder a un crédito de consumo de debe presentar los siguientes requisitos:

- Presentar garantías y referencias personales y/o comerciales, o las que requiera la entidad.

REQUISITOS PARA OBTENER UN MICROCRÉDITO

Para poder acceder a un microcrédito, además de contar con los requisitos generales, se debe presentar lo siguiente:

- Presentar Facturas del negocio
- Para abalizar se debe presentar 1 o 2 garantes
- Copia del RUC/ RISE

REQUISITOS PARA CREDIFLASH

Para este tipo de crédito se debe presentar los requisitos generales.

A parte de presentar los requisitos solicitados para cada tipo de crédito, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda. Considerará aspectos importantes que van dentro de la solicitud como son:

- Profesión u ocupación.
- Estado civil.
- Edad.
- Número de cargas familiares.
- Ingresos.
- Egresos.
- Patrimonio que posee.
- Determinar el tiempo de ser socio.
- Autorización para revisar su historial crediticio

Tabla 6. 5: DETALLE DE CRÉDITOS.

Los productos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., concederá a sus socios se clasifican de la siguiente:

TIPO CRÉDITO	CONCEPTO	FORMA DE PAGO	MONTO MÁXIMO A OTORGAR	ENCAJE	INTERÉS
DE CONSUMO	Este tipo de crédito habitualmente se lo utiliza para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; es decir aquello que no genera renta o ganancia.	Las cuotas son fijas mensuales, que constan en una tabla de amortización.	5.000,00	10%	24%
DE MICROCRÉDITO	Se concede a personas naturales o jurídicas, las cuales se dediquen a actividades mercantiles en locales de la pequeña o mediana actividad económica.	El pago se determinara entre las partes de manera mensual. Las cuotas de este crédito se las efectuará con la renta o ingresos generados de la actividad comercial.	20.000,00	10%	26%
EMERGENTES (CREDIFLASH)	Forman parte del tipo de préstamos extraordinarios, que se los solicita en caso de calamidad doméstica o algún tipo de emergencia.	Las cuotas son fijas y constantes.	500,00	10%	24%

Elaborado por: Paola Fiallos

POLÍTICAS DE NOVACIÓN REFINANCIAMIENTO Y REPRÉSTAMO

- Para la novación de un crédito se procederá cuando sea en un plazo no mayor a 2 meses de la solicitud de crédito y la concesión de la misma.
- En caso de refinanciamiento si el socio no pueda cumplir su obligación en el tiempo establecido, se procederá a ampliar el plazo para cancelar el crédito, pero solo en situaciones fortuitas previamente analizadas y comprobadas por parte de la comisión de crédito, ya verificado este particular se procederá a la aprobación por medio del mismo organismo.
- En el caso de re préstamo de un crédito, se concederá únicamente si el socio ha cumplido con su obligación en el 50% y además con el pago de los intereses correspondientes; una vez aprobado por el comité de crédito, se procederá a efectuar la nueva operación.

POLÍTICAS DE MONTOS SEGÚN LOS TIPOS DE CLIENTES.

Clientes nuevos

Clientes que no registren endeudamiento en la central de riesgos o clientes que tienen una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., y requieren de un crédito.

Se podrán conceder créditos a clientes nuevos con un monto no mayor a \$1000,00 con los siguientes requerimientos:

- Sin casa propia, sin la presentación de garante y un pre-score superior a \$500,00 se debe realizar un estudio detallado del cliente.
- Con casa propia debe presentar los documentos correspondientes.

- Si tiene negocio llenar los datos correspondientes y la presentación del RUC correspondiente.

Clientes antiguos

Clientes que tienen más de un crédito dentro de Cooperativa puede llegarse a montos superiores hasta \$10.000,00

Clientes bancarizados

Clientes que tienen un historial en otras instituciones financieras.

Se debe realizar un análisis de este tipo de cliente, revisando su historial crediticio, para construir un criterio del mismo y poder establecer el monto a otorgar.

POLÍTICAS DE PROHIBICIÓN DE FINANCIAMIENTO

Se prohíbe financiar actividades que vayan en contra de la moral y buenas costumbres de la comunidad como:

- Nightclubs, casinos, discotecas, licorerías, billares, cantinas, locales de juegos electrónicos, juegos de apostar, galleras, etc.
- Actividades que causen daños IRREPARABLES a la naturaleza o medio ambiente ejemplos.
- Producción o comercio de pesticidas, sustancias que afecten a la capa de ozono, productos de animales silvestres.
- Producción o comercio en armas y municiones, materiales radioactivos.
- Producción, comercio, almacenamiento o transporte de volúmenes significativos de productos químicos o uso a escala comercial de productos químicos peligrosos.

- Producción o actividades que afecten propiedades o terrenos que pertenecen a grupos indígenas o son reclamadas por indígenas, sin tener el consentimiento documentado de las personas afectadas.

POLÍTICAS DE INSPECCIÓN AL SOLICITANTE DEL CRÉDITO

Para los Asesores el esquema de Inspección es:

- Para Clientes nuevos y antiguos el Asesor deberá realizar en todos los casos la inspección del negocio.
- Si los créditos superan montos superiores a \$1.500,00 puede también verificar el Jefe de Crédito.
- Incremento del pasivo del Cliente se debe verificar.
- Si considera necesario el Jefe de Crédito deberá verificar lo que crea necesario para la validación del crédito.
- En la copia del documento debe constar la firma y nombre del Asesor como responsabilidad de lo que se comprobó es verdad.

La información proporcionada por el cliente es confidencial y será utilizada únicamente para el análisis del crédito.

POLITICAS DE GARANTÍAS REQUERIDAS

- La tasa de interés que se aplicará será a la vigente de la operación.
- En caso de clientes antiguos con menos o igual a 3 días de mora promedio podrán recibir un crédito con las mismas garantías anteriores siempre y cuando mantengan la misma actividad económica, mismo nivel de endeudamiento y solicite un monto acorde a sus registros.

- Para clientes con casa o terreno propio se podrán otorgar créditos del máximo establecido previa la presentación de los documentos, el asesor deberá dar constancia que no existen cambios significativos en la información del cliente.
- La Cooperativa recibirá guardará y retendrá documentos para la obtención del crédito y se encuentren como garantía, hasta el total de la cancelación del crédito.

POLÍTICAS DE RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es la posibilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones, ya se dé en forma parcial o la totalidad del monto otorgado.

CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO

Tabla 6. 6: RIESGO NORMAL

RIESGO NORMAL	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA A-1	Un socio para obtener calificación A-1, deberá tener un historial crediticio del último año intachable, es decir no haber incumplido con sus obligaciones produciendo así morosidad. El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y crédito Sumak Yari Ltda., es del 1%.
CATEGORÍA A-2	Los socios con A-2 se asemejan a los socios con calificación A-1, con excepción de lo siguiente:
	El socio en su historial crediticio del último año ha presentado atrasos de aproximadamente 1 a 8 días. Y lo mismo ha ocurrido con otros prestamistas.
	El negocio que posee el socio presenta un ligero desequilibrio en gestión y planificación financiera.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es del 2%.

CATEGORÍA A-3	Los socios con categoría A-3 es casi singular a la calificación A-2, con ciertas diferencias en lo siguiente:
	- Ligera debilidad en la gestión y planificación financiera y no se han logrado las metas planteadas.
	- El socio tanto en su historia creditico con instituciones financieras como otros prestamista en el último año ha presentado atrasos entre 9 a 15 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 3% a 5%.

Elaborado por: Paola Fiallos

Tabla 6. 7: RIESGO POTENCIAL

RIESGO POTENCIAL	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA B-1	El socio tanto en su historial creditico con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 16 a 30 días. El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 6% a 9%.
CATEGORÍA B-2	Los socios con categoría B-2 se asemejan a los de categoría B-1, pero tienen ciertas excepciones:
	Los objetivos planteados para el negocio no se ven reflejados y por lo tanto no corroboran en el desarrollo y progreso del mismo.
	-El socio tanto en su historial creditico con instituciones financieras como con otros prestamistas presenta un atraso en sus pagos de 31 a 45 días
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 10% a 19%.

Elaborado por: Paola Fiallos

Tabla 6. 8: RIESGO DEFICIENTES

DEFICIENTES	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA C-1	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 46 a 70 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 20% a 39%.
CATEGORÍA C-2	Los socios con categoría C-2, presenta las siguientes características:
	-El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 71 a 90 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 40% a 59%.

Elaborado por: Paola Fiallos

Tabla 6. 9: RIESGO DUDOSO RECAUDO

DUDOSO RECAUDO	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA D	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 91 a 120 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 60% a 99%.

Elaborado por: Paola Fiallos

Tabla 6. 10: RIESGO PÉRDIDAS

PÉRDIDAS	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA E	Esta categoría recae sobre los créditos que al parecer son incobrables o que el monto de recaudo es inferior el valor otorgado. Esto se da porque el deudor se encuentra en quiebra y que las garantías no cubren el valor de la obligación.
	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos superiores a 120 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., es de 100%.

Elaborado por: Paola Fiallos

Tabla 6. 11: Categorías y días de morosidad

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 – 8
A-3	9 – 15
B-1	16 – 30
B-2	31 – 45
C-1	46 – 70
C-2	71 – 90
D	91 – 120
E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Paola Fiallos.

POLÍTICAS DE PROVISIONES

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., provisionará sus créditos de manera mensual, con relación a la categoría de los préstamos.

Tabla 6. 12: Categorías y porcentaje de provisión

CATEGORÍAS	% DE PROVISIÓN	
	MÍNIMO	MÁXIMO
A-1	1%	1%
A-2	2%	2%
A-3	3%	5%
B-1	6%	9%
B-2	10%	19%
C-1	20%	39%
C-2	40%	59%
D	60%	99%
E	100%	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaboración: Paola Fiallos.

POLÍTICAS DE APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.

Las solicitudes de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., serán aprobadas mediante la firma de responsabilidad del nivel superior.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., rechazará solicitudes de crédito por los siguientes motivos:

- El informe que ha emitido el asesor de crédito en lo que se refiere al solicitante no es favorable.
- Por presentar en su historial crediticio del último año días en mora.
- Por no presentar todos los requisitos solicitados.
- Por estar cuenta inactiva en la Cooperativa de Ahorro y crédito Sumak Yari Ltda. Aproximadamente 180 días.

POLÍTICAS DE APROBACIÓN DE LOS CRÉDITOS SEGÚN FUNCIONARIOS Y RESPONSABILIDADES

COMITÉ DE CRÉDITO

- El comité de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., será elegido por el Gerente y Jefe de Crédito.
- El comité de crédito estará integrado por el Jefe de Crédito, y asesores.
- Las personas que van a integrar el comité de crédito, debe presentar un historial de crédito intachable, es decir su calificación debe ser A-1.
- El comité de crédito se reunirá cada semana de manera ordinaria, y de forma extraordinaria cuando el presidente lo considere necesario.
- El comité de crédito receptorá las carpetas de los solicitantes de crédito que el departamento de crédito remite, dichas carpetas ya deben contener todos los requerimientos, para que la comisión de crédito revise, analice y proceda a aprobar, a negar o a suspender el crédito.
- El análisis que realizará el comité de crédito será en base a la capacidad de pago que tiene el solicitante del crédito, así mismo las garantías, y la voluntad de pago. Además se considerará aspectos importantes como: el destino que va a tener el crédito en caso de ser otorgado, el valor solicitado y el plazo.

El comité de crédito en cada reunión deberá emitir un acta, en la cual conste un informe detallado sobre las solicitudes de crédito receptoras y sobre las cuales se efectuó una revisión, análisis y una resolución, además especificar los montos, plazos, y tasa de interés. Este informe debe contener las firmas de responsabilidad de cada uno de los miembros del comité.

El Comité de Crédito tendrán la responsabilidad de presentar un informe mensual al Consejo de Administración y previa solicitud para reuniones en Asamblea General, de datos numéricos sobre la gestión en la colocación de créditos, y la recuperación de los mismo, así como también, indicar el porcentaje de morosidad que presentan dichos crédito.

GERENTE

- El gerente, o representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari. Ltda., tendrá la potestad de aprobar créditos de un monto desde \$1000.00 hasta \$1500.00 dólares, pero necesariamente deberán se legitimados por el comité de crédito. Las solicitudes de crédito con montos mayores serán aprobadas estrictamente por el comité de crédito

JEFE DE CRÉDITO

- El jefe de crédito también podrá aprobar créditos, pero únicamente de monto de hasta \$1000.00 dólares

POLÍTICAS DE ENTREGA DEL CRÉDITO.

- Para que un crédito sea entregado se debe revisar que haya sido legalizado por el comité de crédito.
- El monto del crédito aprobado, se acreditará directamente a la cuenta del socio, pudiendo disponer de este valor en cualquier momento.

POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

El crédito será cobrado en caja, ya sea de manera mensual, según lo establecido entre el socio y la Cooperativa. El valor a pagar debe ser el capital más el interés, que está señalado en la tabla de amortización que se le entrega al socio posterior a la aprobación de su crédito y en caso de tener días de mora se efectuará un recargo de interés por mora.

Otro mecanismo de cobro es acercarse directamente a donde el deudor a efectuar la cobranza, esta función recae sobre el asesor de crédito, el cual debe entregar un comprobante de pago que sustente que el socio a cancela la cuota correspondiente.

En caso de que el deudor no cuente con el dinero necesario para efectuar el pago de la cuota, y desee entregar un bien como parte de pago, se deberá pedir la aprobación del gerente de la entidad para convertir este bien en efectivo lo más pronto posible.

Si el deudor tiene días de mora y posee dinero en su cuenta, se debe efectuar de débito para cubrir la deuda. Asimismo recurrir a cobro mediante los garantes de crédito, para lo cual se debe poseer el respectivo pagaré firmado.

POLÍTICAS DE MOROSIDAD Y SANCIONES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., considerará los créditos de plazo vencido, y exigirá la totalidad del pago, incluyendo los gastos judiciales y se llevará a cabo la recuperación de cartera en las siguientes circunstancias:

- El socio ha incumplido con su obligación por tres cuotas consecutivas.

- El deudor que no informe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., que se ha cambiado de domicilio y asimismo el cambio de residencia de sus garantes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., sancionará a los socios que no cumplan por tres cuotas consecutivas con sus obligaciones, debitándoles el valor que consta en su cuenta como base para acceder a un crédito, y los ahorros que posean. Y el socio para acondicionar su cuenta debe depositar reiteradamente esos valores.

POLÍTICAS DE SEGURO DE DESGRAVAMEN.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., para respaldar y salvaguardar sus créditos otorgados ante posible ocurrencia de fallecimiento de uno de sus deudores, destinará el 0.004 por mil del monto del préstamo otorgado para conformar una provisión en el seguro de desgravamen. Así la entidad recuperará la totalidad del monto otorgado.

Al socio en su cuota mensual del crédito se le incrementará el valor del seguro de desgravamen, y así podrá adquirir el beneficio de la provisión de dicho seguro.

Las personas jurídicas y socios nuevos de más de 60 años no podrán acceder a los beneficios del seguro de desgravamen

DISPOSICIONES GENERALES.

- La captación de la información de los socios, que soliciten créditos debe ser lo más acercado a la realidad.
- La presentación de los documentos para un crédito, debe ser en un tiempo prudencial y corto.
- Los gastos que se efectuó en la recuperación de cartera vencida, deberán ser cancelados por el socio.
- Las políticas deben ser cumplidas en un porcentaje superior al 90%, en base a los manuales entregados.
- Una vez efectuada la reestructuración de un crédito, el socio no podrá acceder a un préstamo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.

POLÍTICAS DE COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA.

POLÍTICAS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA

Gestión de cobranza de los asesores de crédito

- El asesor es responsable por la cobranza integral del crédito, por lo cual es responsable del el primer día de vigencia del crédito hasta la culminación del mismo.
- Realizar llamadas telefónicas para los pagos de los créditos en mora o vencidos.
- Realizar visitas a los clientes en mora sea en sus hogares o trabajos y/o negocios.

La cobranza prejudicial

Se realizará por parte del jefe de crédito quien puede realizar o disponer de las siguientes políticas:

- Mensajes:

El cliente podrá recibir un mensaje de cobro de cuota o cuotas atrasadas, indicando los días de mora y el valor a pagar. Éste mensaje podrá ser de texto, voz o correo electrónico, enviado a su número de teléfono fijo, celular o correo electrónico registrados.

- Llamadas telefónicas:

El deudor podrá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos fijos y celulares

consignados por el deudor en la solicitud de crédito, de residencia y de trabajo, o a los últimos actualizados por él mismo.

- Comunicaciones escritas:

La labor de acercamiento y cobro también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a las direcciones físicas, de residencia y de trabajo, o electrónicas consignadas por el deudor en la solicitud de crédito o a los últimos datos de correspondencia actualizados por él mismo.

- Gestión de cobro a otros obligados:

Dada las responsabilidades el pago que compete al codeudor, avalista o deudor solidario, la cooperativa puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichas personas, sin perjuicio de que simultáneamente haya requerido para el pago al deudor principal.

- Visitas:

Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o codeudores, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole. Esta medida de cobra respetará en todo momento el derecho a la intimidad del deudor.

- Contacto a referidos:

En caso de no ubicar el deudor en los datos de contacto suministrados en la solicitud de producto o en sus posteriores actualizaciones, se podrá recurrir a los teléfonos de las referencias y otras personas naturales incluidas en la solicitud, con el exclusivo objeto de ubicar al deudor.

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

- Días de mora al inicio de mes igual o mayor a 90 días de mora.
- Ninguna respuesta a las operaciones de cobro realizadas.
- Operaciones que cuenten con garantía real.
- Si las operaciones ameritan para sentar precedentes en el mercado.

POLÍTICAS DE ACCIONES PROHIBIDAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

Está totalmente prohibido:

- Usar lenguaje abusivo
- Usar fuerza física
- Gritarle al cliente
- Ingresar al hogar del cliente cuando no ha sido invitado
- Humillar públicamente al cliente
- Violar el derecho a la privacidad del cliente
- Participar en corrupción, soborno, hurto.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA.

PROCESO DE OTORGACION DEL CRÉDITO

El presente manual de procedimientos de crédito será una guía fundamental para el Departamento de Crédito, ayudará a que se lleve a cabo un proceso eficiente en el otorgamiento de un préstamo.

PROCEDIMIENTOS

- Obtener información sobre los productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.
- Receptar y verificar que todos requisitos solicitados.
- Efectuar el análisis de Crédito correspondiente.
- Aprobación o negación del crédito.
- Desembolso del monto aprobado.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK YARI LTDA.

RESPONSABLE: Asesor de Crédito de la Cooperativa de Ahorro Sumak Yari Ltda.

El cliente, socio o la persona que desee solicitar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., debe acercarse a la entidad para ser atendido por un asesor de crédito, quien les va a proporcionar de toda la información permitente.

El asesor de crédito, deberá socializar con la persona interesada en acceder a un crédito, para poder ofrecer el adecuado producto según las necesidades del individuo.

En el caso de ser cliente de la Cooperativa, es decir contar con una cuenta de ahorro especial debe abrir una cuenta de ahorro, para poder acceder al crédito, debido a que es el principal requisito.

Las personas naturales o jurídicas que deseen solicitar un crédito en la institución deben ser socio, mediante la apertura de una cuenta de ahorro.

Los requisitos para abrir una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., son:

- Copia a color de la cédula de identidad.
- Copia a color del papel de votación actualizado.
- El costo de la cuenta es de \$20.00
- Pago de un servicio básico.

Una vez aperturada la cuenta, es decir ya ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., el asesor de crédito le solicitará los requisitos exigidos por la entidad. Ya mencionados anteriormente dependiendo del tipo de crédito, y le entregará la solicitud de crédito, la cual debe ser llenada de manera correcta, y completando todos los campos.

Ya cuando el socio ha completado los requisitos, debe acercarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., y dirigirse a su asesor de crédito quién va a llevar el proceso desde el momento de la solicitud de préstamo hasta la recuperación del mismo.

El asesor de crédito, deberá indicar al socio cuando recibirá una respuesta sobre su solicitud, y en caso de ser favorable ya debe acercarse con sus garantes para las respectivas firmas.

ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

RESPONSABLE: ASESOR DE CRÉDITO, JEFE DE CRÉDITO, COMITÉ DE CRÉDITO, GERENTE.

El asesor de crédito, debe revisar y verificar los documentos receptados del socio. Con los documentos entregados por el socio corroborará la información, revisará todos los requisitos y efectuará la verificación de los datos que contiene la solicitud de crédito.

El asesor de crédito, debe acercarse al domicilio del socio, y establecer una conversación para poder obtener la suficiente información además de verificarla.

Los parámetros de mayor relevancia son:

- La actividad económica del solicitante y de sus garantes.
- El domicilio exacto del socio y de su negocio en caso de tenerlo.
- El destino del crédito.
- Total de Ingresos.
- Total de Egresos.
- Capacidad de Pago.
- Deudas con otras instituciones.

Si es la solicitud para un Microcrédito se debe tomar en cuenta los siguientes factores:

- Actividad Económica del socio y de sus garantes.
- Ubicación del negocio y del socio.
- Tiempo de funcionamiento del negocio.
- Destino del Crédito.
- Productos / servicios del negocio.
- Seguridad del Negocio.
- Total de Ingresos.
- Total de Egresos.

El asesor de crédito deberá evaluar la voluntad de pago del socio, mediante la personalidad, entorno familiar, predisposición para brindar información, demandas y sustento familiar, experiencias en préstamos con otras instituciones financieras.

Además deberá analizar la capacidad de pago, mediante el flujo de caja, debe revisar los ingresos que tiene el socio, para poder disminuir el riesgo de crédito.

Ya verificados los datos, el asesor de crédito entregará la carpeta que contiene todos los documentos, incluida la solicitud de crédito ya firmada por el asesor como responsabilidad de que toda la información ha sido verificada, incluido un informe de la visita efectuada.

La firma del asesor es sumamente importante, porque mediante la misma, él será responsable de la recaudación del monto otorgado en caso de ser aprobado el préstamo.

El jefe de crédito, revisa la información otorgada por el asesor de crédito, de cada uno de los préstamos de acuerdo al monto dando su aprobación o negación del mismo, luego de aprobado pasa al comité de crédito y al gerente para que den su aprobación definitiva.

El comité de crédito revisa toda la información dada por el jefe de crédito, si la aprobación de los créditos se da con la revisión de caja para que sean entregados en fechas adecuadas, ya sea por monto o por socio.

El gerente luego de recibir los créditos aprobados verifica si estos montos cumplen con el flujo de efectivo de acuerdo a las fechas sugeridas por el jefe de crédito y comité de crédito para la entrega de los montos aprobados de préstamos.

APROBACIÓN O NEGACIÓN DEL PRÉSTAMO
RESPONSABLE: JEFE DE CRÉDITO COMITÉ DE CRÉDITO Y
GERENTE

Con el informe que el asesor de crédito presenta sobre su visita al solicitante, se toma una decisión; aprobar o negar el crédito por parte del jefe de crédito o comité de crédito.

Si el monto del crédito supera los \$1000,00 dólares el encargado de aprobar el crédito es el gerente, previo la presentación de la aprobación por parte del jefe de crédito o comité de crédito.

Para que una solicitud de crédito sea aprobada debe cumplir con todos los requisitos exigidos, además que los datos expuestos hayan sido auténticos, y estos se comprueba con la visita del asesor de crédito, si es el caso.

Si no cumple con los requisitos o la capacidad de pago no es óptima, los responsables procederán a negar el crédito, y archivar la carpeta del socio.

NOTIFICACIÓN AL SOCIO SOBRE SU SOLICITUD DE CRÉDITO Y
DESEMBOLSO DEL MONTO

RESPONSABLE: ASESOR DE CRÉDITO

Una vez analizada toda la información recabada sobre el socio y se procede a comunicar al socio si fue o no aprobada su solicitud. En caso de haber sido aprobada se le informa que debe acercarse a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., con su cónyuge y sus garantes para que firmen los respectivos documentos, y así poder efectuar el desembolso del monto aprobado.

Cuando el socio se acerque a la entidad se procede a ingresar los datos en el sistema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., teniendo un plazo de 8 días hábiles, para su desembolso, de no hacerlo se anula la solicitud de crédito y la carpeta se archiva.

Los pasos a seguir al ingreso al sistema son:

- Se ingresa el número de socio.
- Monto a recibir.
- Plazo.
- Tasa de interés.
- Tipo de Crédito.
- Datos del Garante/s.
- Verificación de datos ingresados.
- Grabar.
- Envío para su aprobación al Jefe de Crédito.
- Aprobado el crédito.
- Consulta de las fechas de pago del crédito.
- Impresión del Pagaré correspondiente, tabla de amortización.
- Constatación de firmas de deudores y garantes.
- Se envía a caja el documento de desembolso para que sea retirado el monto del crédito por parte del deudor.
- Tanto Pagaré como carpeta queda en poder de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.

Tabla 6. 13: Procesos de Otorgación de Crédito

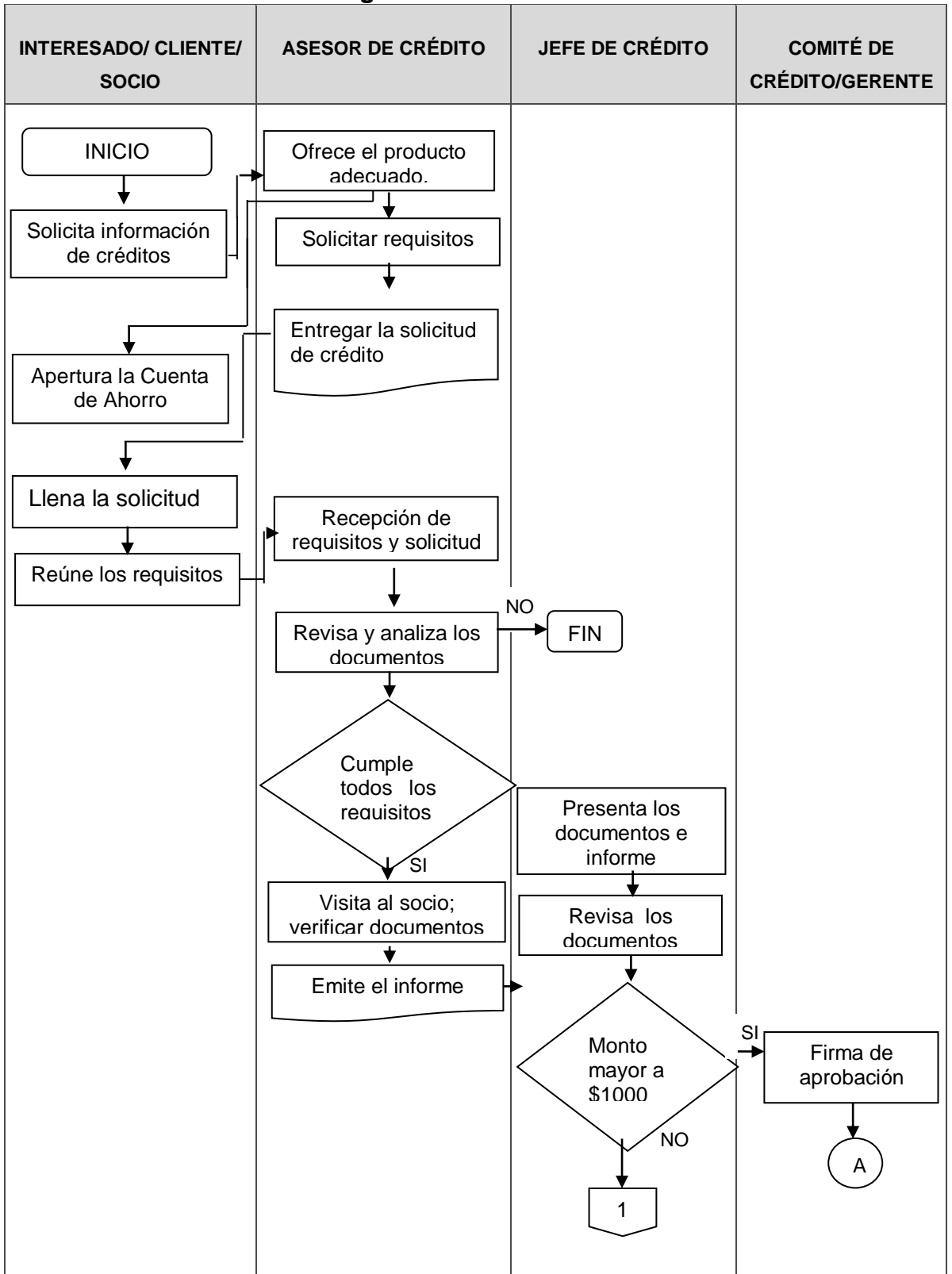
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
ETAPA DE INFORMACIÓN	
1.- Solicitar información sobre los créditos que ofrece la entidad.	Interesado, Cliente, Socio.
2.- Socializar con la persona para ofrecer el producto adecuado.	Asesor de Crédito.
3.- Aperturar una cuenta en caso de no ser socio.	Interesado, Cliente.
4.- Solicitar al socio los requisitos de debe presentar.	Asesor de Crédito.
5.- Entrega solicitud de crédito al socio.	Asesor de Crédito.
6.- Recpta los requisitos y la solicitud entregada debidamente firmada por el socio y los garantes.	Asesor de Crédito.
7.- Informa al socio que se le comunicará mediante llamada telefónica la respuesta sobre su solicitud de crédito, en caso de ser aprobada debe acercarse con su garantes para las firmas pertinentes.	Asesor de Crédito.
ETAPA DE ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	
8.- Revisar los documentos otorgados por el socio.	Asesor de Crédito.
9.- Verificar los documentos; efectuando una visita al socio.	Asesor de Crédito.
10.- En la visita al socio se debe obtener toda la información posible para comprobar la veracidad de los datos.	Asesor de Crédito.
11.- Analizar Capacidad de Pago.	Asesor de Crédito.
12.- Analizar Voluntad de Pago.	Asesor de Crédito.
13.- Análisis y verificación de toda la información obtenida en la visita y en la carpeta del socio,	Asesor de Crédito.
14.- Emisión del informe correspondiente a la visita.	Asesor de Crédito.
15.- Firmar la solicitud de crédito como responsabilidad de que toda la información ha sido verificada	Asesor de Crédito.
16.- Presentación de documentos e informe al Jefe de Crédito.	Asesor de Crédito.
17.- Revisión de documentos.	Jefe de Crédito. / Comité de Crédito/ Gerente
ETAPA DE APROBACIÓN O NEGACIÓN DEL PRÉSTAMO.	
18.- Si el monto del crédito es menor o igual a \$1000 dólares.	Jefe de Crédito/ Comité de Crédito
19.- Si el monto del crédito es mayor a \$1000 dólares.	Jefe de Crédito/ Comité de Crédito/Gerente.

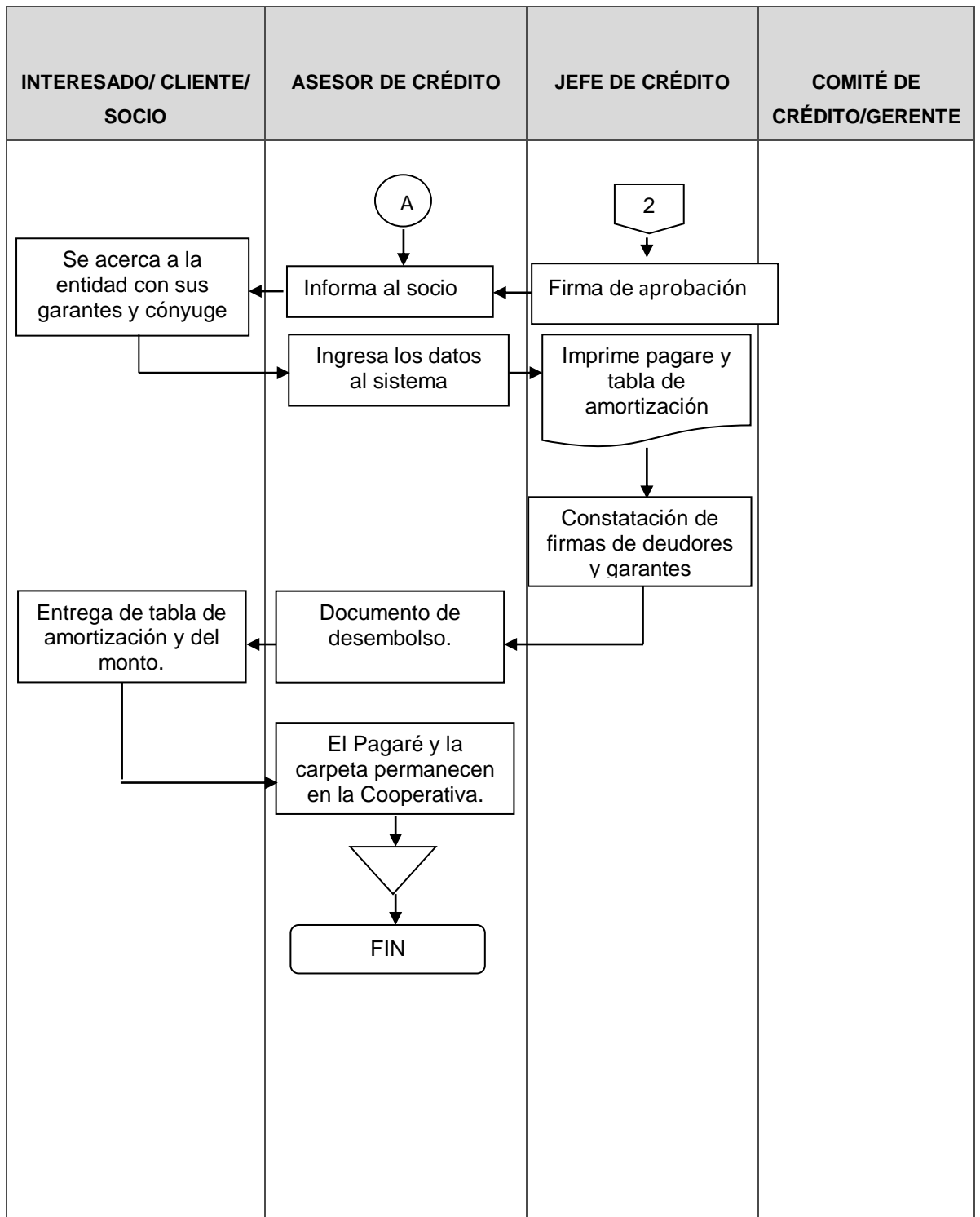
20.- Si la solicitud de crédito es negada se procede archivar la carpeta del socio.	Asesor de Crédito.
21.- Presentación de la solicitud aprobada a comité de crédito para coordinar fechas de entrega del monto solicitado.	Jefe de Crédito.
22.- Verificación de flujo de efectivo.	Jefe de Crédito y Comité de Crédito.
ETAPA NOTIFICACIÓN AL SOCIO SOBRE SU SOLICITUD DE CRÉDITO Y DESEMBOLSO DEL MONTO	
23.- Comunicar al socio si fue o no aprobada su solicitud de Crédito.	Asesor de Crédito.
24.- Si fue aprobada se le informa que debe acercarse a la entidad, con su cónyuge y sus garantes para que firmen los respectivos documentos.	Asesor de Crédito.
25.- El socio de acerca a la entidad con su conyugue y garantes.	Socio
26.- Ingresar los datos del préstamo al Sistema.	Asesor de Crédito.
27.- Ingresar monto a recibir, plazo, tasa de interés, tipo de crédito, datos del garante/s.	Asesor de Crédito.
28.- Verificación de datos ingresados.	Asesor de Crédito.
29.- Grabar y enviar para su aprobación al Jefe de Crédito.	Asesor de Crédito.
30.- Aprobado el crédito.	Jefe de Crédito.
31.- Consulta de las fechas de pago del crédito.	Jefe de Crédito. y Socio
32.- Impresión del Pagaré correspondiente, tabla de amortización.	Jefe de Crédito.
33.- Constatación de firmas de deudores y garantes.	Jefe de Crédito.
34.- Se entrega la tabla de amortización al socio.	Asesor de Crédito.
35.- Se envía a caja el documento de desembolso para que sea retirado el monto del crédito por parte del deudor.	Asesor de Crédito.
36.- Se efectúa el desembolso correspondiente.	Cajera
37.- Tanto Pagaré como carpeta queda en poder de la Cooperativa.	Asesor de Crédito.

Elaboración: Paola Fiallos.

PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO

Tabla 6. 14: Proceso de Otorgación de Crédito





Elaboración: Paola Fiallos.

PROCESO DE COBRANZA

ACTORES DEL PROCESO

El proceso de gestión de cobranza se divide en seis etapas e intervienen cinco personajes que se los describen a continuación:

- **Inspector de crédito.-** interviene directamente en las tres primeras etapas del proceso y durante los primeros 30 días de morosidad del socio; se encargara de comunicar, realizar llamadas telefónicas y de notificar a domicilio del ser el caso para que el cliente se acerque a realizar el pago del préstamo realizado y demás obligaciones pertinentes.
- **Analista de crédito.-** interviene en la cuarta etapa del proceso de cobranza, este actor conjuntamente con el inspector serán los encargados de notificar a domicilio del socio los posibles conflictos que se pueden crear por la morosidad del mismo, dichas notificaciones se las realiza desde los 30 a 60 días transcurridos desde que inicia el proceso.
- **Jefe de oficina.-** Interviene en la quinta etapa del proceso de cobranza conjuntamente con el inspector de crédito, o a su vez está en la obligación de delegar a otra persona para que realice la visita a domicilio y notifique de las obligaciones incumplidas por parte del socio y los posibles problemas legales entre las partes.
- **Comité de morosidad.-** Este interviene en la última etapa del proceso de cobranza y es la última instancia a la que se recurre, en donde se trata sobre la demanda legal que la institución bajo ley y legalidad puede seguir en contra del socio infractor (moroso), que por el incumplimiento de los haberes contraídos con la cooperativa por diversos motivos reusó a su pago y por ende se recurre a las instancias legales y legítimas.
- **Socio/Cliente/Usuario.-** Es el actor principal por el cual se desarrolla los procedimientos de cobranza; es decir, que le servicio

pretende reducir el índice de morosidad en la institución y con ello incrementar la liquidez empresarial, dando rotación del efectivo, mejorando la salud de la cooperativa y priorizando los servicios de créditos y cobranzas.

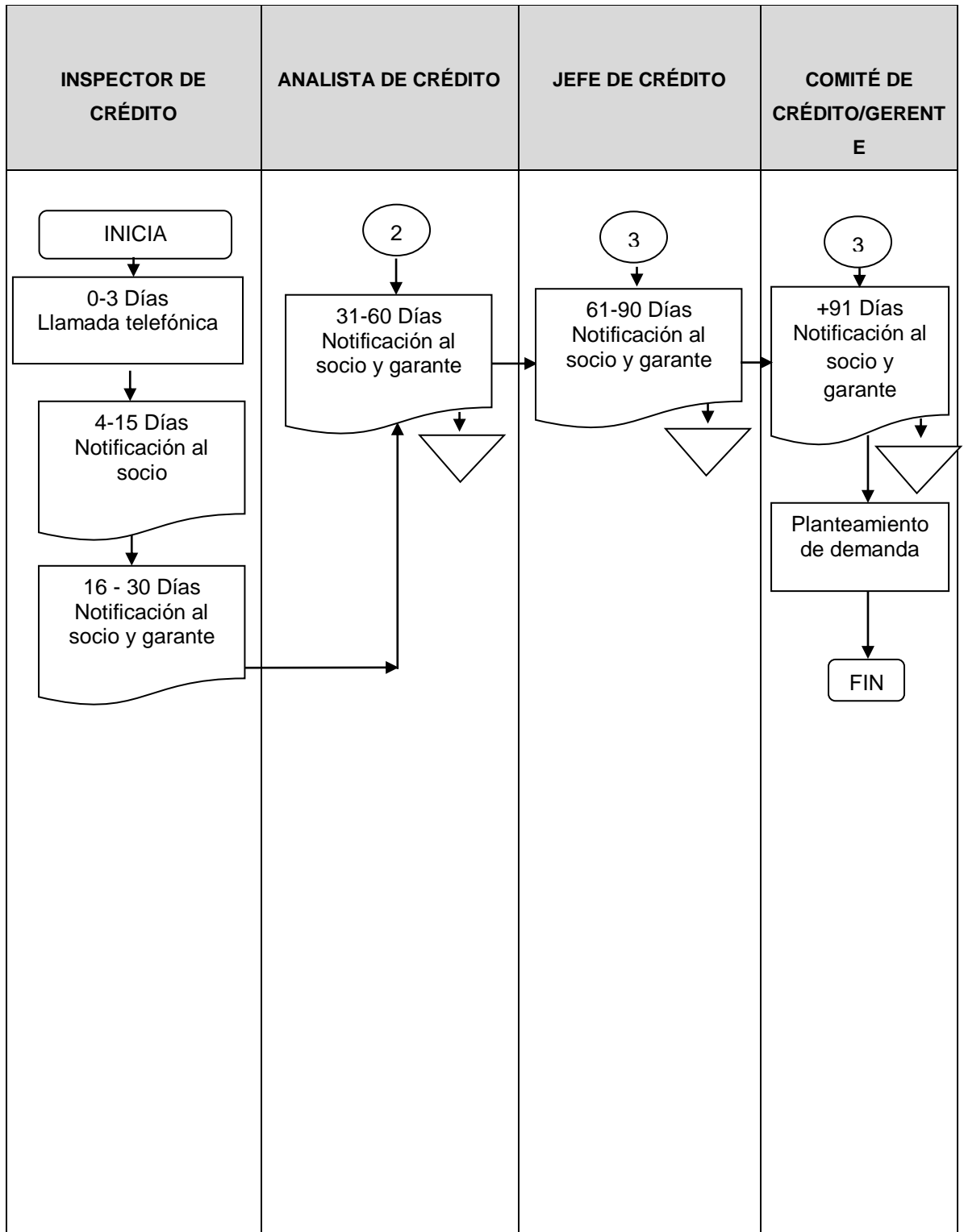
Todos estos actores que intervienen en el proceso de gestión de cobranzas, son parte importante y fundamental en cada una de las etapas de dicho proceso, las notificaciones que se realiza tienen la finalidad de informar al socio su falta de compromiso y los posibles problemas que estos acarrearán. Lo que las instituciones financieras no quieren, es llegar a la última instancia del proceso por el tiempo y los costos que estos representan además de los juicios de coactivas que la institución debe seguir por incumplimiento de pagos.

Tabla 6. 15: Proceso de Cobranzas

ACTIVIDAD	INTERVIENEN
INSPECTOR DE CRÉDITO	
1. Interviene directamente en las tres primeras etapas del proceso y durante los primeros 30 días de morosidad del socio	Inspector de crédito y socio.
2. Se encargara de comunicar, realizar llamadas telefónicas y de notificar a domicilio del ser el caso para que el cliente se acerque a realizar el pago del préstamo realizado y demás obligaciones pertinentes	Inspector de crédito, socio y garante.
ANALISTA DE CRÉDITO	
3. Interviene en la cuarta etapa del proceso de cobranza.	Analista de Crédito, Inspector de crédito, socio y garante.
4. Este actor conjuntamente con el inspector serán los encargados de notificar a domicilio del socio los posibles conflictos que se pueden crear por la morosidad	Analista de Crédito, Inspector de crédito, socio y garante.
5. Las notificaciones se las realiza desde los 30 a 60 días transcurridos desde que inicia el proceso.	Analista de Crédito, Inspector de crédito, socio y garante.
JEFE DE AGENCIA	
6. Interviene en la quinta etapa del proceso de cobranza conjuntamente con el inspector de crédito.	Jefe de Agencia, Inspector de crédito, socio y garante.
5. Delegar a otra persona para que realice la visita a domicilio y notifique de las obligaciones incumplidas por parte del socio y los posibles problemas legales entre las partes.	Jefe de Agencia, Inspector de crédito, socio y garante.
COMITÉ DE MOROSIDAD	
7. Este interviene en la última etapa del proceso de cobranza y es la última instancia a la que se recurre.	Inspector de Crédito/ Comité de Crédito
8. Se trata sobre la demanda legal que la institución bajo ley y legalidad puede seguir en contra del socio infractor (moroso), que por el incumplimiento de los haberes contraídos con la cooperativa por diversos motivos reusó a su pago.	Inspector de Crédito/ Comité de Crédito

Elaboración: Paola Fiallos.

Tabla 6. 16: Proceso de Cobranzas



Elaboración: Paola Fiallos.

Se describe los cuatro actores principales que intervienen en el proceso por parte de la institución financiera, así tenemos que inicia con el inspector de crédito, este interviene desde el día 0 hasta los 30 días de morosidad que hace las notificaciones al deudor y garante. En el dos interviene el analista de crédito cuando el deudor está en mora de 30 a 60 días de incumplimiento del pago, realizando las notificaciones del caso, en el tres interviene el jefe de crédito, quien realiza las notificaciones antes de que ingrese al comité de morosidad, es decir que interviene desde los 60 hasta los 90 días de incumplimiento de la obligación; y el último en intervenir en el procesos es el comité de morosidad quien ingresa la demanda a los procesados e infractores.

POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Los asesores de crédito se comunicarán con el deudor mediante un mensaje de texto o una llamada telefónica dos días antes de que se cumpla la fecha para el pago de la cuota respectiva, para recordarle de su obligación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., y también con visitas a sus respectivos domicilios o lugares de trabajo.

En caso de el socio no se haya acercado el día correspondiente a realizar el pago, el asesor de crédito al día siguiente se comunicará con el deudor para indicarle que su incumplimiento, tanto vía telefónica o personal.

Si el socio tiene 5 días de mora, el asesor de crédito efectuará llamadas telefónicas, notificación adecuada, en el domicilio o lugar de trabajo del deudor.

Si el socio tiene 6 días de mora, el asesor de crédito notificará a los garantes del deudor tanto por vía telefónica o personal.

El asesor de crédito realizará visitas domiciliarias al deudor, lugar de trabajo, familiares, garantes, en conjunto con llamadas telefónicas a los antes mencionados, hasta obtener una respuesta positiva.

Si continua con su retraso en el pago de su cuota/s, se procederá a notificaciones escritas para que se acerque al Departamento Legal o al Representante Legal de la Cooperativa.

Si el socio tiene 90 días de mora, y no se ha acercado a la Cooperativa de Ahorro y crédito a informar sobre sus retrasos, y encontrar una solución, el cobro se lo efectuará por la vía legal.

En el caso de no obtener un resultado favorable en el proceso de cobranza normal o legal, se estudiará una posible venta de cartera vencida a empresas que realizan cobros de créditos de esta índole.

6.7.3. FASE III.- SOCIABILIZACIÓN Y PUESTA EN PRÁCTICA LOS MANUALES DESCRITOS ANTERIORMENTE

Esta última fase se cumple con la sociabilización de la propuesta, el dar a conocer a la directiva y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Yari Ltda., el manual de políticas de crédito y cobranzas y del manual de procedimientos de crédito y cobranza, con ello queda la administración de la propuesta y su ejecución en manos de la gerencia quien deberá aprobar en sesión de consejo dichos manuales, para su valides; además con ello en el caso de ser intervenida por la SEPS en sus revisiones de rutinas pueda justificar que se dio a conocer en la institución dichos manuales que son un requisitos exigido por este organismo regulador.

6.8. Administración

La Administración de la presente propuesta estará a cargo del Gerente de la Cooperativa de Ahorro Y crédito Sumak Yari Ltda., conjuntamente con el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Departamento de Crédito, y de todo el personal de la entidad. Las autoridades mencionadas y el personal serán quienes pongan en marcha la propuesta realizada, mediante su implantación en el proceso de otorgar créditos a sus socios.

Previamente el Manual propuesto, deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, para poder ser utilizado.

El gerente de la Cooperativa y todo su personal deberán conocer el contenido del manual, y ser capacitados, para que no existan inconvenientes en su aplicación.

Una vez que el manual haya sido implementado, se deberá constatar si se ha obtenido resultados positivos.

Cronograma de actividades

Para implementar el manual propuesto se debe efectuar las siguientes actividades:

Análisis de las Políticas, Procedimientos de Crédito y Cobranzas propuesto

Responsable: Consejo de Administración, Departamento de Crédito.

Tiempo de realización: 45 días

Proporcionar al personal el manual propuesto y capacitarlos

Responsable: Gerente y/o Interventor.

Tiempo de realización: 30 días

Ejecución del Manual propuesto

Responsable: Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Crédito

Tiempo de realización: 30 días

Evaluación del Manual propuesto

Responsable: Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Crédito

Tiempo de realización: 30 días

Tabla 6. 17: Cronograma de Actividades

Id	ACTIVIDAD	DURACIÓN	INICIO	FIN
1	Análisis de las Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza propuesto.	45 días	02/11/2014	16/12/2014
2	Proporcionar al personal el manual propuesto y capacitarlos.	30 días	17/12/2014	17/01/2015
3	Ejecución del Manual propuesto.	30 días	18/01/2015	18/02/2015
4	Evaluación del Manual propuesto.	30 días	19/02/2015	19/03/2015

Elaboración: Paola Fiallos.

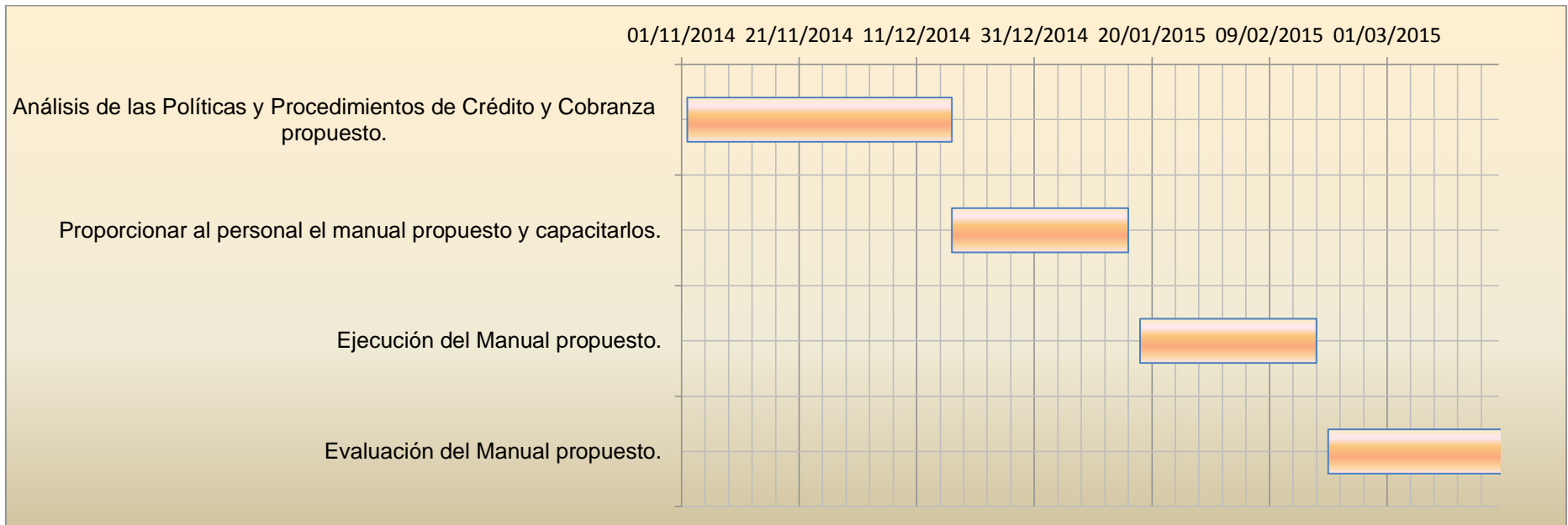


Gráfico 6. 1: Cronograma de Actividades.

Elaboración: Paola Fiallos.

6.9. Previsión de la Evaluación.

Para que la presente propuesta se ejecute en el período establecido y alcance los objetivos planteados se debe adaptar un plan de monitoreo y evaluación, para detectar si existen falencias y aplicar correctivos a tiempo.

Las interrogantes que contribuirán en el monitoreo y evaluación son:

Tabla 6. 18: Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Los directivos y el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario para comprobar si va ha ser posible alcanzar los objetivos planteados.
¿Para qué evaluar?	Para no prodigar recursos económicos, materiales, tecnológicos, humano, y sobre todo tiempo.
¿Qué evaluar?	Las políticas y procedimientos de crédito y cobranza propuestos.
¿Quién evalúa?	El Consejo de Administración, el Gerente y el Comité de Crédito.
¿Cuándo evaluar?	Se lo evaluará trimestralmente.
¿Cómo evaluar?	Principalmente analizando el índice de morosidad.
¿Con qué evaluar?	Mediante un análisis financiero, con los últimos datos obtenidos y los de años anteriores.

Elaboración: Paola Fiallos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, V. H. (11 de Marzo de 2013). *vhabril.wikispaces.com*. Recuperado el 13 de Junio de 2014, de *vhabril.wikispaces.com*: <http://vhabril.wikispaces.com/file/view/6.%20Capitulo%20III.%20Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Abril%20PhD.docx/495895852/6.%20Capitulo%20III.%20Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Abril%20PhD.docx>
- Acosta, F. (2012). *Sistemas de Gestion Ambiental y su impacto en los componentes economico y ambiental en las Pymes de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Alicina, E., Valero, E., & Rambla, E. (2009). *Terminología y Sociedad del conocimiento*.
- Asamblea del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Balcázar Nava, P., González, N., López Fuentes, A., Gurrola Peña, G., & Moysén Chimal, A. (2006). *Investigación Cualitativa*. Toluca: Milenio S.A.
- BancaFacil. (16 de Abril de 2008). *BancaFacil*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013, de BancaFacil: <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000062&idCategoria=9>
- Banco Central del Ecuador. (2013). *Estadísticas anuales*. Quito.
- BANCO DE MEXICO. (2009). *Índice de Morosidad*. Mexico.
- Banco Multiva S.A. (2011). "Disposiciones de Carácter General Aplicables a Instituciones Credito". En G. F. MULTIVA. Mexico.
- Barley. (2001). *Rentabilidad Financiera*.

- Baron, R. (1997). *Fundamentos de Psicología*. México: Hispanoamericana. S.A.
- Barrientos, M. (2009). *Manual de gestión financiera*. Santiago de Chile: Centro Cultural España.
- Bayardo, M. (1987). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa*. México.
- Beltrán Llera, J., & Bueno Álvarez, J. (1995). *Psicología de la Educación*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson Educación.
- Best, J. (1982). *Como Investigar en Educación*. Madrid: Morata.
- Bligoo. (3 de Mayo de 2009). *bligoo.com*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013, de bligoo.com: http://elblogfinanciero.bligoo.com.co/media/users/10/515026/files/48516/GUIA_POLITICAS_DE_CREDITO.pdf
- Buela Casal, G., & Sierra, C. (1997). *Manual de Evaluación Psicológica*. (S. X. S.A., Ed.) Madrid.
- Buero, E. (29 de Octubre de 2010). *Dr. Eduardo Jorge Buero Especialista y Disertante Internacional de Cobranzas*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013, de Dr. Eduardo Jorge Buero Especialista y Disertante Internacional de Cobranzas: http://www.eduardobuero.com.ar/administracion_financiera_politica_dividendos10.htm
- Caiza, S. (2011). *La Gestión en la Colocación de Créditos y su efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CoorAmbato Ltda en el año 2010*. Ambato.

- Capa, H. (2006). ANALISIS DE MICROCREDITO EN EL PERIODO 2006.
- Cartillas Fundación Carvajal. (2011). *Administracion Financiera* (Cuarta ed.).
- Castillo Canalejo, A. M. (2010). *Introducción a los Ssistemas Financieros*. Andalucia.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2001). La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Quito: R.O. 250.
- Consejo Nacional de Amortizacion Contable. (2009). *Manual de Contabilidad Gubernamental*. México.
- COVACO. (2010). Ayuda simulador financiero portal Comercio de Tu Ciudad . En C. d. Valenciana. Valencia: COVACO.
- D. E. N. Dickson. (1991). *Mejore su negocio: Manual*. New York: International Labour Organization.
- Dávila Hernández, L. A. (8 de Abril de 2011). *Scribd*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/52570076/Admon-Financiera-Las-5-C-del-Credito>
- De Camino, R., & Maller, S. (1994). Agricultura, Recursos Naturales y Desarrollo Sostenible Apuntes para el Marco Conceptual. En R. De Camino, & S. Maller, *La Definicion de Sostenibilidad, las Variables Principales y Bases para establecer Indicadores* (pág. 23).
- de la Mora, E. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Thomson Learning.

- Definición.de. (7 de Abril de 2013). *Definición.de*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Definición.de: <http://definicion.de/solicitud-de-credito/>
- Definición.org. (11 de Marzo de 2012). *Definición.org*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Definición.org: <http://www.definicion.org/politica-financiera>
- Del Valle Córdova, E. E. (2011). *Crédito y Cobranzas*. México.
- Diccionario Eiclopédico Salvat. (1970). *Rentabilidad*.
- dspace. (19 de Febrero de 2012). *dspace.ups.edu.ec*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2013, de [dspace.ups.edu.ec](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/981/5/Capitulo_2.pdf): http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/981/5/Capitulo_2.pdf
- Economía. (13 de Marzo de 2012). *Economía*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Economía: <http://economiaes.com/#8731>
- Economía Popular y Solidaria . (2012). *Reglamento a la Ley Órganica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- Economía48 . (19 de Septiembre de 2008). *Economía48.com*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Economía48.com: <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>
- El Comercio. (16 de Mayo de 2013). El Comercio. *El Comercio*, págs. 5-A.
- El Telégrafo. (20 de Octubre de 2013). El 31,67% de la población se debe al sector cooperativo. *Redaccion Económica*, pág. 9.
- Espinoza, D. (2010). *Rentabilidad Económica y Financiera*.
- Eva, D. V. (2003). *Credito y Cobranzas*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico.

- Expo Finanzas. (19 de Febrero de 2013). *Expo Finanzas*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Expo Finanzas: http://www.expo-finanzas.com/front_content.php?idcat=1994
- Falconí, R. (2010). *Administración de Crédito*.
- Feroso, P. (2007). *Teoría de la Educación*. San José.
- Fernández Díaz, A., Parejo, J., & Algarsa Paredes, Á. (1999). *Fundamentos y papel actual de la política económica*. San Pablo: Pirámide.
- Fernández Torres, A. (17 de Octubre de 2009). *oocities*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de oocities: http://www.oocities.org/es/alis_fernandez/hw/t3.html
- Finanzas Populares. (20 de Marzo de 2011). *finanzaspopulares.gob.ec*. Recuperado el 13 de Mayo de 2014, de [finanzaspopulares.gob.ec](http://www.finanzaspopulares.gob.ec): <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/images/stories/PDF/NOTICIAS/Noticia%20Credito%20Sep%202011.pdf>
- Gaitán Miranda, L. (10 de Febrero de 2013). *Finanzas del día a día*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Finanzas del día a día: <http://finanzas.gaitanmiranda.org/2013/04/las-5-c-del-credito.html>
- Galeon. (13 de Agosto de 2011). *galeon.com*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2013, de [galeon.com](http://aindicadoresf.galeon.com/intro.htm): <http://aindicadoresf.galeon.com/intro.htm>
- Galindo Cáceres, L. (1998). *Técnicas de investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. México: Pearson.
- Gallardo Medina, H. P. (2013). *La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. en el Año 2011*. Ambato.

- García, A. (2005). *Introducción a la Investigación Bioantropológica en Actividad Física* . Caracas.
- Garcia, S. (2007). *Riesgo Crediticio*. Catarina.
- Geocities. (7 de Marzo de 2007). *Geocities*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Geocities: <http://www.geocities.ws/paconta/geren/cap6104.htm>
- Gerencia.com. (18 de Febrero de 2012). *@gerencia.com*. Recuperado el 26 de Octubre de 2013, de @gerencia.com: <http://www.gerencie.com/lo-que-puede-hacer-el-control-interno-en-una-empresa.html>
- Gerencia.com. (18 de Febrero de 2012). *Gerencia.com*. Recuperado el 26 de Octubre de 2013, de Gerencia.com: <http://www.gerencie.com/lo-que-puede-hacer-el-control-interno-en-una-empresa.html>
- Gerencie.com. (21 de Noviembre de 2012). *Gerencie.com*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/razones-financieras.html>
- Gómez. (2001). *Rentabilidad Económica*.
- Gomez, G., & Lamus, D. (2011). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CRÉDITO* . Cali: Universidad ICESI.
- Gonzales, G. (2002). El crédito hipotecario y el acceso a la vivienda para los hogares de menores ingresos en America Latina. Santiago de Chile: CEPAL.
- Guía Ceneval. (2007). *Estados Financieros*.
- Guzmán Criollo, M. T. (2011). *Estrategias de Mercado para mejorar y optimizar el proceso de colocación de crédito de la Cooperativa*

de Ahorro y Crédito Alianza del Valle dedicada al desarrollo de las Microfinanzas en la ciudad de Quito. Quito.

- Guzmán, M. (12 de Julio de 2011). *Repositorio Digital ESPE*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de Repositorio Digital ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4587/1/T-ESPE-032715.Ppdf>
- Herrera, L. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Gráficas Corona Quito.
- Huanaco, I. (9 de Junio de 2010). *bbv.com*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de *bbv.com*: <http://www.bbv.com.bo/archivos/GesFIN3.pdf>
- Icart Isern, M., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2006). *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina*. Barcelona: Edicions Univers Barcelona.
- Ildelfonso Grande, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC.
- Illescas, Y. (11 de Enero de 2013). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como “piedras en el río”. *El Heraldito. Nacieron como la “salvación” del sector indígena*, pág. 5C.
- Illescas, Y. (1 de Octubre de 2013). *Extra Touch*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de *Extra Touch*: <http://m.extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay-cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
- Instituto Ecuatoriano de Crédito Estudiantil y Becas IECE. (2014). *Credito Educativo*. Quito: IECE.
- Instituto Nacional DE Economía Polpular y Solidaria. (13 de Octubre de 2013). *Instituto Nacional DE Economía Polpular y Solidaria*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de Instituto

Nacional DE Economía Polpular y Solidaria:
<http://www.ieps.gob.ec/web/index.php>

- Itorizaba. (19 de Septiembre de 2011). *itorizaba.edu*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2013, de *itorizaba.edu*: <http://ssfe.itorizaba.edu.mx/bvirtualindustrial/index.php/image-gallery/120-library/analisis-economico-y-financiero/1775-412-metodo-de-analisis-de-estados-financieros>
- Joapo, L. (2 de Diciembre de 2008). *slideshare.net*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013, de *slideshare.net*: <http://www.slideshare.net/leidyjoapo/credito-de-consumo-presentation-811493>
- Klaus, H. (2003). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica*. Barcelona: Paidotribo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- La Hora. (4 de Septiembre de 2011). Tungurahua es la tercera sede del Cooperativismo en Ecuador. *Tungurahua es la tercera sede del Cooperativismo en Ecuador*.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Alfa.
- López, M. (12 de Junio de 2011). *Unilibre.edu*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013, de *Unilibre.edu*: <http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Carte/CarteraCredipoli.htm>
- Lopez, N. (2013). *Metodos y Tecnicas de investigacion cuantitativa y cualitativa*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Macías García, E. (12 de Marzo de 2008). *ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. Recuperado el 25 de Junio de 2014, de

ADMINISTRACIÓN

FINANCIERA:

http://www.eduardobuero.com.ar/administracion_financiera_politica_dividendos10.htm

- Malagón, G., Galán, R., & Pontón, G. (2006). *Garantía en Calidad de Salud*. Bogota: Médica Internacional.
- Mancero Ruiz, M. (11 de Abril de 2011). *Manceras*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2013, de Manceras: <http://www.manceras.com.co/artchecklist.pdf>
- Martínez, H. (2010). *Indicadores Financieros*.
- Méndez Rodríguez, M., & Astudillo Mora, M. (2008). *La Investigación en la Era de la Infomación: Guía para realizar la Bibliografía y fichas de trabajo*. México: Trillas.
- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la Investigación* . México.
- Nacional Financiera. (19 de Mayo de 2011). *Nacional Financiera Baca de Desarrollo*. Recuperado el 14 de Mayo de 2014, de Nacional Financiera Baca de Desarrollo: <https://www.nafin.com/portalfn/content/curso-abc/necesidades-de-credito/necesitas-credito.html>
- Neffa, G. (26 de Marzo de 2011). *Sala de Inversión*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2013, de Sala de Inversión: <http://www.saladeinversion.es/formacion/roe-y-formula-dupont-claves-identificar-beneficios-compania-inversion-trading-08-07-11/>
- P, J. (13 de Febrero de 2012). *clubensayos*. Recuperado el 12 de Junio de 2014, de clubensayos: <http://clubensayos.com/Ciencia/Estructura-Financiera/139027.html>
- Pantoja, G. (2009). *Procedimientos para el eficiente otorgamiento y recuperación de crédito comercial que contribuya al incremento de*

la Rentabilidad de las Mediadas empresas dedicadas a la venta de computadoras en el municipio de San Salvador. San Salvador.

- Parra, O. (2014). LEY PARA REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA. Mexico.
- Pérez, L. E. (18 de Junio de 2008). *Finanzas Avanzadas UPRO*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Finanzas Avanzadas UPRO: <http://finanzasavanzadasupro.blogspot.com/2008/06/las-5-cs-del-crredito.html>
- Portales Trueda, C. (2009). *Derecho mercantil*. Mexico: Fondos Editorial.
- Posso Yopez, M. A. (2005).
- Puig, X. (2008). *Análisis de los factores de éxito y fracaso de las secciones de crédito de las cooperativas en Catalunya*. Barcelona.
- Quezada, P. (2004). *Educación para la Salud* (Dás de Santos ed.). Madrid.
- Recalde, H. (17 de Febrero de 2011). *Slideshare.net*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2013, de Slideshare.net: http://www.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigac
- Reina, K., & Aguilera, V. (2004). MICROCREDITOS EN EL ECUADOR COMO ALTERNATIVA.
- Rivera, A. (18 de Marzo de 2013). *Prezi*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Prezi: <http://prezi.com/v6uipwnxg66k/indicadores-de-liquidez/>
- Rodríguez Martínez, M. D. (2010). *El Microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia*. Bogotá.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México.

- Rodríguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales Administrativos*. México.
- Romo Paredes, H. Z. (2011). *Incidencia de la Implementación de Convenios de la Cooperación Agropecuaria en el nivel de ingresos de los Ganaderos del área de influencia de la presa Mula-Corral de la Parroquia Pilahuin del Cantón Ambato en el Período 2007-2011*. Ambato.
- Rosenberg, J. (1994). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México.
- Santandreu, P. (2009). *Ministerio de Administraciones Públicas*. Obtenido de <http://www.uhu.es/siep/evaluacion/muface1.pdf>
- Schupnik, W. (2004). *Rentabilidad y Productividad en Mercadeo*.
- Serrano, P. (2004). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Madrid.
- SRI, S. d. (2006). *Ley de Régimen Tributario*. Quito: Servicio de Rentas Internas SRI.
- Suárez, L., & Poveda, M. (16 de Marzo de 2012). *Econ.Uba*. Recuperado el 26 de Octubre de 2013, de Econ.Uba: http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/economia/plan97/macros_polecon/perezenrri/PDF/Material%20del%20curso/CF2.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (23 de Diciembre de 2012). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 18 de Octubre de 2013, de Superintendencia de Bancos y Seguros: Superintendencia de Bancos y Seguros
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (20 de Octubre de 2013). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*.

Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/>

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). *Sistema Financiero Ecuatoriano*. Guayaquil, Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (3 de Enero de 2014). *Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Recuperado el 12 de Julio de 2014, de Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
- Todo Préstamos.com. (12 de Octubre de 2012). *Todo Préstamos.com*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de Todo Préstamos.com: <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
- Todoprestamos. (15 de Agosto de 2012). *Todoprestamos.com*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2014, de Todoprestamos.com: <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
- Torres, G. (16 de Octubre de 2010). *UTPL*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2013, de UTPL: <http://rsa.utpl.edu.ec/material/208/G18406.1.pdf>
- Univerdidad José Carlos Mariategui. (2009). *Análisis Horizontal y Vertical de los Estados Financieros*.
- Universidad Andina Simon Bolivar del Ecuador. (2014). GLOSARIO DEL SIGNIFICADO DE INDICADORES Y FUENTES DE INFORMACION . Bolivar.
- Universidad Uniandes. (2008). CIRCULAR BÁSICA CONTABLE Y FINANCIERA . Colombia: Fondo Uniandes.
- Universitat de les Illes Balears. (26 de Mayo de 2013). *Universitat de les Illes Balears*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013, de Universitat de les Illes Balears:

<http://fci.uib.es/Servicios/libros/investigacion/Bukstein/IV.-El-concepto-de-microcredito.cid217653>

- Van Horne, J. C., & Wchowics, J. M. (2010). *Fundamentos de la administracion Financiera*. Mexico: Pearson Education. Recuperado el 2014, de <http://es.slideshare.net/ladickv/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne>
- Vasconez, L. (2004). APLICACIÓN DE CONTABILIDAD EN INSTITUCIONES FINANCIERAS. Ambato.
- Vasconez, L. (2004). APLICACIÓN DE CONTABILIDAD EN INSTITUCIONES FINANCIERAS. Ambato.
- Villalobos Andrade, S. (2004). *Filosofía 3 Ética*. Guadalajara: Umbral.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile: Universitaria. S.A.
- Vladimirovna Panteleeva, O. (2005). *Fundamentos de Probalidad y Estadística*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Yacsahuache, C. (2012). *ABC del Crédito*. Lima.
- Zeballos, E. (2007). *Fundamentos de Contabilidad* (Tercera ed.). Lima.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

ENCUESTA DESTINADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK YARI LTDA DEL CANTÓN AMBATO.”.

Objetivo.- Analizar la gestión en la colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Yari” Ltda., del Cantón Ambato.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas, con seriedad y marque con una **X** en la que crea lo correcto.
- La información obtenida será de absoluta reserva como objetivo de estudio.

1. ¿De qué manera se ha realizado la gestión en la colocación de crédito?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Muy eficiente | <input type="checkbox"/> |
| Eficiente | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |
| Muy deficiente | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cómo considera la gestión orientada en la recuperación de cartera. ?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Muy eficiente | <input type="checkbox"/> |
| Eficiente | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |
| Muy deficiente | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Con que frecuencia se cumplen las políticas de crédito y cobranza establecidas por la Cooperativa empíricamente?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

4. ¿Es necesario implementar mejoras en la gestión de colocación de créditos?

- Si
- No

5. ¿Los socios que tienen garantías adecuadas pero sobreendeudamiento tienen opción al crédito?

- Si
- No

6. ¿La falta de políticas para conceder créditos afectan a la rentabilidad?

- Si
- No

7. ¿La ineficaz gestión en la colocación de créditos puede impactar negativamente en los resultados de la institución?

- Si
- No

8. ¿Cómo considera Ud. la gestión enfocada a la rentabilidad del equipo gerencial?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Regular
- Deficiente
- Muy deficiente

9. ¿Los márgenes de rentabilidad son adecuados?

Si

No

10. ¿Ha existido un decrecimiento en la rentabilidad en periodos anteriores?

Si

No

11. ¿Es adecuada la rentabilidad financiera de la Cooperativa?

Si

No

12. ¿Se revisa permanentemente la rentabilidad de la Cooperativa para la colocación de créditos?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

13. ¿Se establece niveles de Rentabilidad en la Cooperativa para el análisis de la situación financiera?

Si

No

14. ¿La Rentabilidad es un factor determinante para la toma de decisiones dentro de la Cooperativa?

Si

No

Anexo 2 Balance general 2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI		
Agencia: MATRIZ		2011
BALANCE GENERAL ENTRE FECHAS		
Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	1168354.14
11	FONDOS DISPONIBLES	42752.46
1101	CAJA	42752.46
14	CARTERA DE CREDITOS	812983.25
1404	CARTRA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	564136.94
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG.INTERESES	189060.93
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	102722.05
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-42936.67
16	CUENTAS POR COBRAR	51082.40
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	7075.71
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	6555.00
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	37451.69
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	33242.73
1805	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	16079.33
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	10741.36
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	12569.29
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-6147.25
19	OTROS ACTIVOS	228293.30
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	105.00
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	2300.00
1905	GASTOS DIFERIDOS	9793.07
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	213304.00
1990	OTROS	2791.23
2	PASIVO	1006330.92
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	364806.64
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	109219.45
2103	DEPOSITOS A PLAZO	154348.29
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	101238.90
25	CUENTAS POR PAGAR	45442.03
2501	INTERESES POR PAGAR	8290.53
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	8999.88
2504	RETENCIONES	499.71
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	27651.91
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	9946.84
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS	9946.84
29	OTROS PASIVOS	586135.41
2903	FONDOS EN ADMINISTRACION	11953.56
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	556633.70
2990	OTROS	17548.15
3	PATRIMONIO	162023.22
31	CAPITAL SOCIAL	106868.49
3103	CERTIFICADOS DE APORTACION	106868.49
33	RESERVAS	734.87
3301	LEGALES	234.87
3303	ESPECIALES	500.00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	19193.30
3402	DONACIONES	280.00
3490	OTROS	18913.30
36	RESULTADOS	35226.56
3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)	-17179.00
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	52405.56
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	0.00

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 3 Balance General 2012

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI

Agencia: MATRIZ

Fecha: 31-dic-2012

BALANCE GENERAL

ACTIVOS

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
1	ACTIVOS				931.823,09
11	FONDOS DISPONIBLES			34.858,01	
1101	CAJA		34.858,01		
110105	EFFECTIVO	34.853,95			
110110	CAJA CHICA	4,06			
14	CARTERA DE CREDITOS			808.750,01	
1404	CARTRA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		421.458,02		
140405	DE 1 A 30 DIAS	61.501,80			
140410	DE 31 A 90 DIAS	87.307,70			
140415	DE 91 A 180 DIAS	89.464,42			
140420	DE 181 A 360 DIAS	105.859,71			
140425	DE MAS DE 360 DIAS	77.324,39			
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG.INTERESES		275.272,51		
141405	DE 1 A 30 DIAS	28.441,04			
141410	DE 31 A 90 DIAS	45.920,06			
141415	DE 91 A 180 DIAS	55.827,20			
141420	DE 181 A 360 DIAS	68.079,94			
141425	DE MAS DE 360 DIAS	77.004,27			
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		177.599,50		
142405	DE 1 A 30 DIAS	27.752,63			
142410	DE 31 A 90 DIAS	30.328,51			
142415	DE 91 A 180 DIAS	31.302,28			
142420	DE 181 A 360 DIAS	36.418,01			
142425	DE MAS DE 360 DIAS	51.798,07			
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		(65.580,02)		
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	(2,11)			
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	(65.577,91)			
16	CUENTAS POR COBRAR			43.991,67	
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		5.483,65		
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	5.483,65			
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		6.555,00		
161490	OTROS	6.555,00			
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		31.953,02		
169090	OTRAS	31.953,02			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			27.892,33	
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		16.079,33		
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION		10.741,36		
180601	EQUIPOS DE COMPUTO	10.741,36			
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE		12.569,29		
180702	Motos	12.569,29			
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)		(11.497,65)		
19	OTROS ACTIVOS			16.331,07	
190125	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	105,00			
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		2.300,00		
1905	GASTOS DIFERIDOS		6.586,41		
1990	OTROS		7.339,66		
199010	OTROS IMPUESTOS	6.393,95			
199090	VARIAS	945,71			
	Total		931.718,09	931.823,09	931.823,09

PASIVOS					
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
2	PASIVO				408.172,74
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			311.470,83	
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		83.630,31		
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	83.630,31			
2103	DEPOSITOS A PLAZO		117.585,74		
210305	DE 1 A 30 DIAS	38.659,95			
210310	DE 31 A 90 DIAS	39.106,37			
210315	DE 91 A 180 DIAS	20.050,09			
210320	DE 181 A 360 DIAS	14.300,00			
210325	DE MAS DE 361 DIAS	5.469,33			
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		110.254,78		
25	CUENTAS POR PAGAR			56.602,08	
2501	INTERESES POR PAGAR		13.335,98		
250105	DEPOSITOS A LA VISTA	577,18			
250115	DEPOSITOS INVERSIONES	6.311,79			
250190	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	6.447,01			
2503	OBLIGACIONES PATRONALES		10.954,31		
2504	RETENCIONES		(78,79)		
250405	RETENCIONES FISCALES	(78,79)			
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS		4.686,10		
250505	IMPUESTO A LA RENTA	4.686,10			
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		27.704,48		
259090	OTROS	27.704,48			
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			9.946,84	
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS		9.946,84		
260205	DE 1 A 30 DIAS	9.946,84			
29	OTROS PASIVOS			30.152,99	
2903	FONDOS EN ADMINISTRACION		11.953,56		
290310	Autoseguro Préstamo	11.953,56			
2990	OTROS		18.199,43		
299005	SOBRANTES DE CAJA	687,65			
299090	VARIAS	17.511,78			
	Total		408.172,74	408.172,74	408.172,74
PATRIMONIO					
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
3	PATRIMONIO				237.648,46
31	CAPITAL SOCIAL			114.421,89	
3103	CERTIFICADOS DE APORTACION		114.421,89		
310305	CERTIFICADOS DE SOCIOS	114.421,89			
33	RESERVAS			734,87	
3301	LEGALES		234,87		
3303	ESPECIALES		500,00		
330390	OTRAS	500,00			
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			19.193,30	
3402	DONACIONES		280,00		
340205	DONACIONES	280,00			
3490	OTROS		18.913,30		
349005	Otros	18.913,30			
36	RESULTADOS			103.298,40	
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS		52.405,56		
3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)		(17.179,00)		
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO		68.071,84		
	Total		237.648,46	237.648,46	237.648,46

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 4 Balance General 2013

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI

Agencia: MATRIZ

Fecha: 31-dic-2013

BALANCE GENERAL

ACTIVOS

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
1	ACTIVOS				871.718,01
11	FONDOS DISPONIBLES			80.817,88	
1101	CAJA		80.817,88		
110105	EFFECTIVO	80.817,88			
14	CARTERA DE CREDITOS			728.338,86	
1404	CARTRA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		371.399,18		
140405	DE 1 A 30 DIAS	55.353,73			
140410	DE 31 A 90 DIAS	73.183,36			
140415	DE 91 A 180 DIAS	74.233,23			
140420	DE 181 A 360 DIAS	83.841,27			
140425	DE MAS DE 360 DIAS	84.787,59			
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG.INTERESES		217.708,35		
141405	DE 1 A 30 DIAS	22.446,73			
141410	DE 31 A 90 DIAS	33.606,69			
141415	DE 91 A 180 DIAS	39.531,38			
141420	DE 181 A 360 DIAS	51.754,19			
141425	DE MAS DE 360 DIAS	70.369,36			
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		240.811,35		
142405	DE 1 A 30 DIAS	17.900,59			
142410	DE 31 A 90 DIAS	26.307,13			
142415	DE 91 A 180 DIAS	28.599,06			
142420	DE 181 A 360 DIAS	52.432,76			
142425	DE MAS DE 360 DIAS	115.571,81			
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		(101.580,02)		
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)		(2,11)		
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	(101.577,91)			
16	CUENTAS POR COBRAR			35.033,71	
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		4.428,74		
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4.428,74			
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		30.604,97		
169090	OTRAS	30.604,97			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			23.661,11	
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		16.079,33		
180501	MUEBLES DE OFICINA	16.079,33			
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION		11.596,36		
180601	EQUIPOS DE COMPUTO	11.596,36			
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE		12.569,29		
180702	Motos	12.569,29			
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)		(16.583,87)		
189915	(DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES Y MAQUINARIA Y EQUIPO	(4.111,80)			
189920	(DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTACION)	(7.334,03)			
189925	(DEPRECIACION ACUMULADA UNIDADES DE TRANSPORTE)	(5.138,04)			
19	OTROS ACTIVOS			3.866,45	
190125	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	105,00			
1905	GASTOS DIFERIDOS		3.761,45		
190510	GASTOS DE INSTALACION	5.156,21			
190515	ESTUDIOS	5.184,99			
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION SOPWARE	3.786,46			
190525	GASTOS DE ADECUACION	965,12			
190530	PLUSVALIA MERCANTIL	940,00			

190599	AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS	(12.271,33)			
		Total	871.613,01	871.718,01	871.718,01
PASIVOS					
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
2	PASIVO				379.756,65
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			290.100,99	
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		96.491,23		
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	95.311,64			
210140	OTROS DEPOSITOS	1.179,59			
2103	DEPOSITOS A PLAZO		93.721,25		
210305	DE 1 A 30 DIAS	21.637,00			
210310	DE 31 A 90 DIAS	21.250,00			
210315	DE 91 A 180 DIAS	16.670,34			
210320	DE 181 A 360 DIAS	31.694,58			
210325	DE MAS DE 361 DIAS	2.469,33			
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		99.888,51		
25	CUENTAS POR PAGAR			20.172,77	
2501	INTERESES POR PAGAR		12.311,70		
250105	DEPOSITOS A LA VISTA	877,30			
250115	DEPOSITOS INVERSIONES	7.392,27			
250190	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4.042,13			
2503	OBLIGACIONES PATRONALES		6.086,96		
250310	BENEFICIOS SOCIALES	3.712,30			
250315	APORTES AL IEISS	2.374,66			
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		1.774,11		
259090	OTROS	1.774,11			
29	OTROS PASIVOS			69.482,89	
2990	OTROS		69.482,89		
299090	VARIAS	69.482,89			
		Total	379.756,65	379.756,65	379.756,65
PATRIMONIO					
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
3	PATRIMONIO				244.210,20
31	CAPITAL SOCIAL			119.609,71	
3103	CERTIFICADOS DE APORTACION		119.609,71		
310305	CERTIFICADOS DE SOCIOS	119.609,71			
33	RESERVAS			734,87	
3301	LEGALES		234,87		
330105	Reserva Legal	214,87			
330110	Reserva de Educación	20,00			
3303	ESPECIALES		500,00		
330390	OTRAS	500,00			
36	RESULTADOS			123.865,62	
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS		114.138,22		
3602	(PERDIDAS ACUMULADAS)		(17.179,00)		
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO		26.905,40		
		Total	244.210,20	244.210,20	244.210,20

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.
 Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 5 Estado de Resultados 2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI		
Agencia: Matriz		2011
BALANCE DE RESULTADOS		
Codigo	Cuenta	Saldo
4	GASTOS	-260426.95
41	INTERESES CAUSADOS	-32125.94
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-32125.94
42	COMISIONES CAUSADAS	-1.00
4201	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-1.00
44	PROVISIONES	-86193.39
4402	CARTERA DE CREDITOS	-86193.39
45	GASTOS ADMINISTRATIVOS	-141464.16
4501	GASTOS DE PERSONAL	-44544.42
4502	HONORARIOS	-13533.63
4503	SERVICIOS VARIOS	-37010.37
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	-9745.71
4505	DEPRECIACIONES	-6059.85
4506	AMORTIZACIONES	-3038.07
4507	OTROS GASTOS	-27532.11
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	-632.96
4690	OTRAS	-632.96
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	-9.50
4703	INTERESE Y COMISIONES DEVGADOS.EJERC.ANTERIORES	-9.50
5	INGRESOS	-233945.08
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-166329.81
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	-166329.81
54	INGRESOS POR SERVICIOS	-6044.52
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	-5075.50
5404	MANEJO Y COBRANZAS	-807.43
5490	OTROS SERVICIOS	-161.59
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	-56054.18
5590	OTROS	-56054.18
56	OTROS INGRESOS	-5516.57
5603	ARRENDAMIENTOS	-4071.44
5690	OTROS	-1445.13

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 6 Estado de resultados 2012

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI

Agencia: MATRIZ

Fecha: 31-dic-2012

BALANCE DE RESULTADOS

GASTOS

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
4	GASTOS				182.663,92
41	INTERESES CAUSADOS			22.683,42	
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		22.683,42		
410115	INTERESES PAGADOS DEPOSITOS DE AHORROS	2.320,11			
410120	FONDOS DE TARJETAHABIENTES				
410125	OPERACIONES DE REPORTO				
410130	INTERESES DEPOSITOS A PLAZO	20.363,31			
42	COMISIONES CAUSADAS			1.008,00	
4201	OBLIGACIONES FINANCIERAS				
4202	OPERACIONES CONTINGENTES				
4203	COBRANZAS		1.008,00		
4204	POR OPERACIONES DE PERMUTA FINANCIERA				
44	PROVISIONES			22.643,35	
4401	INVERSIONES				
440101	GENERAL PARA INVERSIONES				
4402	CARTERA DE CREDITOS		22.643,35		
440201	PROVISION CARTERA COMERCIAL				
440202	PROVISION CARTERA DE CONSUMO				
440203	PROVISION CARTERA DE VIVIENDA				
440204	PROVISION CARTERA DE MICROEMPRESA	22.643,35			
45	GASTOS ADMINISTRATIVOS			136.329,15	
4501	GASTOS DE PERSONAL		61.388,55		
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	45.041,14			
450110	BENEFICIOS SOCIALES	8.052,84			
450115	GASTOS DE REPRESENT.RESIDENCIA Y RESPONSABILIDAD				
450120	APORTES AL IESS	5.807,88			
450125	IMPUESTO A LA RENTA DEL PERSONAL				
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES				
450135	FONDO DE RESERVA IESS	1.692,68			
450190	OTROS	794,01			
4502	HONORARIOS		12.231,39		
450205	DIRECTORES				
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	12.231,39			
4503	SERVICIOS VARIOS		37.973,13		
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	2.552,24			
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA Y MONITOREO				
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	520,00			
450320	SERVICIOS BASICOS	6.406,89			
450325	SEGUROS	1.680,90			
450330	CUENTA CIERRE ARRIENDO	26.800,00			
450390	OTROS SERVICIOS	13,10			
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		6.293,10		
450405	IMPUESTOS FISCALES	6.193,84			
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	85,00			
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	14,26			
450490	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUCIONES				
4505	DEPRECIACIONES		5.350,40		
450510	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION				
450525	DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	1.504,41			
450526	DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA				

450530	DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTACION	2.318,29			
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	1.527,70			
4506	AMORTIZACIONES		3.206,66		
450605	GASTOS ANTICIPADOS				
450610	GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZACION				
450615	GASTOS DE INSTALACION	1.031,26			
450620	ESTUDIOS	1.037,02			
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	757,31			
450630	GASTOS DE ADECUACION	193,05			
450635	PLUSVALIA MERCANTIL	188,02			
450690	OTROS				
4507	OTROS GASTOS		9.885,92		
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	6.376,90			
450710	DONACIONES				
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	937,85			
450790	OTROS	2.571,17			
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES				
4890	OTROS				
	Total		182.663,92	182.663,92	182.663,92
INGRESOS					
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
5	INGRESOS				250.735,76
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			193.709,62	
5101	DEPOSITOS				
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS		193.709,62		
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	175.234,19			
510425	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA				
510430	DE MORA	18.475,43			
54	INGRESOS POR SERVICIOS			4.491,53	
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES		3.716,00		
5404	MANEJO Y COBRANZAS				
5490	OTROS SERVICIOS		775,53		
549011	COBRO DE LIBRETA	74,00			
549090	OTROS INGRESOS	701,53			
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES			47.187,41	
5501	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES				
5502	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES RECUPERADO				
5503	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACION				
5590	OTROS		47.187,41		
559001	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	47.187,41			
559002	REINTEGRO PAGO CONSEP				
559003	DEVOLUCION MULTA IESS				
56	OTROS INGRESOS			5.347,20	
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES				
560105	12% VENTA MULTICOMERCIO				
5602	UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES				
5603	ARRENDAMIENTOS		5.312,49		
560305	Arrendamiento locales tarifa12%	5.312,49			
560310	VENTAS TARIFA 0%				
5690	OTROS		34,71		
569015	Ingresos Varios	34,71			
59	PERDIDAS Y GANANCIAS				
	Total		250.735,76	250.735,76	250.735,76
TOTAL UTILIDAD: \$68.071.84					

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 7 Estados de Resultados 2013

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI

Agencia: MATRIZ

Fecha: 31-dic-2013

BALANCE DE RESULTADOS

GASTOS

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
4	GASTOS				198.377,36
41	INTERESES CAUSADOS			14.072,88	
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		14.072,88		
410115	INTERESES PAGADOS DEPOSITOS DE AHORROS	2.141,88			
410120	FONDOS DE TARJETAHABIENTES				
410125	OPERACIONES DE REPORTO				
410130	INTERESES DEPOSITOS A PLAZO	11.931,00			
44	PROVISIONES			36.000,00	
4401	INVERSIONES				
440101	GENERAL PARA INVERSIONES				
4402	CARTERA DE CREDITOS		36.000,00		
440204	PROVISION CARTERA DE MICROEMPRESA	36.000,00			
4403	CUENTAS POR COBRAR				
440305	GASTOS JUDICIALES				
45	GASTOS ADMINISTRATIVOS			148.304,48	
4501	GASTOS DE PERSONAL		79.418,29		
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	48.096,33			
450110	BENEFICIOS SOCIALES	20.029,88			
450115	GASTOS DE REPRESENT.RESIDENCIA Y RESPONSABILIDAD				
450120	APORTES AL IESS	6.991,38			
450125	IMPUESTO A LA RENTA DEL PERSONAL				
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES				
450135	FONDO DE RESERVA IESS	3.800,83			
450190	OTROS	499,87			
4502	HONORARIOS		4.085,69		
450205	DIRECTORES				
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	4.085,69			
4503	SERVICIOS VARIOS		38.293,88		
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	1.723,70			
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA Y MONITOREO				
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	3.578,64			
450320	SERVICIOS BASICOS	4.739,27			
450325	SEGUROS	338,05			
450330	CUENTA CIERRE ARRIENDO	26.914,72			
450390	OTROS SERVICIOS	999,50			
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		7.339,18		
450405	IMPUESTOS FISCALES	6.165,90			
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	791,49			
450415	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS				
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	381,79			
450490	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUCIONES				
4505	DEPRECIACIONES		5.095,49		
450510	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION				
450515	EDIFICIOS				
450520	OTROS LOCALES				
450525	DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	1.382,10			
450526	DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA				
450530	DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTACION	2.114,54			
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	1.589,58			
450540	EQUIPOS DE CONSTRUCCION				

450545	EQUIPO DE ENSILAJE				
450590	OTROS	9,27			
4506	AMORTIZACIONES		3.338,77		
450605	GASTOS ANTICIPADOS				
450610	GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZACION				
450615	GASTOS DE INSTALACION	903,48			
450620	ESTUDIOS	908,52			
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	679,12			
450630	GASTOS DE ADECUACION	682,95			
450635	PLUSVALIA MERCANTIL	164,70			
450690	OTROS				
4507	OTROS GASTOS		10.733,18		
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	4.171,12			
450710	DONACIONES				
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1.341,67			
450716	SOAT MATRICULAS MOTOS				
450720	AGAZAJO NAVIDEÑO	4.560,04			
450790	OTROS	660,35			
	Total		198.377,36	198.377,36	198.377,36

INGRESOS

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
5	INGRESOS				225.283,76
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			176.257,13	
5101	DEPOSITOS				
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT.FINANCIERAS				
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS		176.257,13		
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	152.897,88			
510425	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA				
510430	DE MORA	23.359,25			
54	INGRESOS POR SERVICIOS			3.417,57	
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES		2.689,00		
5404	MANEJO Y COBRANZAS				
5490	OTROS SERVICIOS		728,57		
549010	TARIFADOS DIFERENCIADOS				
549011	COBRO DE LIBRETA	100,00			
549090	OTROS INGRESOS	628,57			
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES			40.680,30	
5501	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES				
5502	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES RECUPERADO				
5503	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACION				
5590	OTROS		40.680,30		
559001	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	40.680,30			
559002	REINTEGRO PAGO CONSEP				
559003	DEVOLUCION MULTA IESS				
56	OTROS INGRESOS			4.928,76	
5602	UTILIDAD EN VENTA DE ACCIONES Y PARTICIPACIONES				
5603	ARRENDAMIENTOS		4.910,70		
560305	Arrendamiento locales tarifa12%	4.910,70			
560310	VENTAS TARIFA 0%				
5690	OTROS		18,06		
569010	Ingresos para administracion				
569015	Ingresos Varios	18,06			
59	PERDIDAS Y GANANCIAS				
	Total		225.283,76	225.283,76	225.283,76

TOTAL UTILIDAD: \$26,906.40

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda..

Anexo 8 HASTA 90 DÍAS DE MOROSIDAD

DÍAS MOROSO	IdCliente	IdPagare	MONTO	SALDO DE CAPITAL	CAPITAL ATRASADO	TOTAL ATRASADO
90	111493	400049668	1057,74	1057,74	264,42	349,45
86	110708	400049104	1008,8	633,59	213,28	240,95
70	111340	400049612	807,84	692,43	346,23	405,67
64	245845	400049229	520	173,32	173,32	199,81
41	110519	400049602	3421,08	3231,02	190,06	331,14
40	112223	400049607	1371,9	1219,46	152,44	197,57
38	112079	400049352	449,82	149,94	149,94	171,07
38	110280	400049444	544,68	340,44	136,16	164,95
38	112252	400049858	1743,18	1743,18	116,22	201,91
35	112534	400049861	104	104	69,34	88,21
34	245187	400048679	1248	415,96	207,96	239,55
34	112377	400049510	795,6	548,61	150,81	160,91
34	112454	400049633	312	80,16	80,16	82,11
33	244090	400048884	1040	433,31	173,34	188,86
33	111927	400049639	145,6	48,54	48,54	64,86
32	111358	400047692	3264	1987,36	174,08	219,28
29	245780	400049405	3432	1185,12	204,57	206,37
28	111967	400047016	3906,6	1665,86	78,78	79,1
20	111957	400049823	520,2	395,57	48,77	52,2
18	246174	400049743	520	346,66	86,67	101,03
18	110155	400049825	520	433,33	86,67	103,29
18	111706	400049931	591,6	591,6	73,95	93,16
14	243991	400049945	416	416	69,33	82,11
14	246040	400049951	416	416	104	117,17
13	112169	400048662	612	105,67	3,67	3,91
13	243956	400049952	1505,52	1505,52	50,18	83,77
12	245514	400048836	1040	346,64	86,67	94,36
12	246104	400049965	1530	1530	1530	1574,06
11	110471	400049977	416	416	104	116,92
9	241433	400047652	4160	1536,29	149,57	149,57
2	245251	400048882	924,44	308,12	77,04	83,52
2	111749	400049372	4233	3386,48	0,08	0,08
2	112229	400049875	208	102,99	102,99	105,23
1	111623	400049522	520	114,69	28,04	29,22
1	111564	400049649	312	124,8	62,4	65,24
1	110121	400049878	1173	1124,12	48,88	72,15
1	111643	400049879	1040	953,33	86,67	106,43

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

MOROSIDAD DE 91 HASTA 180 DIAS

DIAS MOROSO	IdCliente	IdPagare	MONTO	SALDO DE CAPITAL	CAPITAL ATRASADO	TOTAL ATRASADO
179	245387	400049069	1242,8	1134,36	471,51	611,91
175	245207	400046644	5200	1949,95	1300,02	1630,7
173	111826	400049299	1173	1173	391,02	575,85
165	111652	400049032	398,32	239	239	296,56
151	111576	400048702	1224	188,72	188,72	188,72
151	111614	400049244	1020	966,05	201,05	298,03
151	242058	400049402	2241,96	2241,96	311,4	581,96
150	111063	400044975	973,08	24,17	24,17	74,21
146	111231	400048463	561	261,48	214,73	272,29
145	110809	400049425	1168,92	1100,87	419	535,89
144	112029	400049435	120,96	120,96	120,96	172,08
142	244693	400048497	566,1	279,05	231,93	257,68
142	241895	400049298	1438,2	1358,3	399,5	538,3
142	244756	400049443	2267,97	2267,97	270	516,39
141	244209	400048798	2561,52	2046,09	445,14	638,09
140	242122	400048512	1428	1071	297,5	429,98
138	244147	400048809	1040	693,32	433,35	543,81
134	111010	400048665	4539	4140,1	357,6	700,94
134	245883	400049333	346,32	277,06	277,06	345,76
130	111086	400049351	416	332,8	332,8	407,35
128	111061	400049373	275,6	192,2	192,2	218,13
123	112053	400048591	673,2	325,06	212,86	252,28
117	111461	400049275	2070,6	1932,56	276,08	463,15
116	241999	400049562	622,2	622,2	248,88	328,62
113	110721	400047262	1938	430,62	430,62	493,14
112	111513	400049572	1712,58	1712,58	285,44	453,79
109	111152	400049578	840,48	840,48	560,32	661,37
106	242099	400049318	1086,71	972,77	157,74	217,93
105	245726	400049591	1032,72	981,54	178,3	240,13
102	111301	400049192	577,78	207,74	207,74	232,95
98	111996	400049317	1645,26	1480,74	329,04	475,84
91	112411	400049532	5427,42	5276,66	452,28	791,78

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 9 MOROSIDAD DE 181 HASTA 360 DÍAS

DIAS MOROSO	IdCliente	IdPagare	MONTO	SALDO DE CAPITAL	CAPITAL ATRASADO	TOTAL ATRASADO
356	111331	400048281	312	312	312	454,69
353	110040	400047448	2051,22	1914,48	410,22	872,26
351	111410	400048317	510	510	510	696,58
339	110109	400048366	377,4	360,67	360,67	481,94
336	111830	400048396	3019,2	3019,2	1006,44	1877,34
325	111921	400047772	312	62,4	62,4	116,51
324	112468	400048134	364	218,4	218,4	322,1
312	112447	400048376	365,04	273,09	273,09	357,26
307	112381	400048068	208	52	52	101,92
304	245020	400048590	218,4	213,43	213,43	280,52
300	244501	400048607	459	428,2	428,2	543,02
299	243590	400048118	260	72,9	72,9	106,47
298	110334	400048615	214,24	214,24	214,24	303,07
295	111122	400048627	1216,86	1216,86	338	627,16
290	245908	400048159	966,5	813,15	370,16	543,15
286	111031	400046922	1535,1	767,5	767,5	991,79
285	110305	400048666	1810,5	1810,5	1508,8	1936,8
283	243321	400047314	3151,8	2451,4	875,5	1419,32
272	111544	400048695	122,4	122,4	122,4	182,98
271	112115	400048600	2550	2465	765	1270
265	242251	400048757	1560	1488,27	708,3	985,19
263	246004	400048480	520	284,75	284,75	370,67
262	110889	400048636	336,6	280,01	280,01	372,86
260	246018	400048502	312	187,2	187,2	270,2
227	241443	400048664	535,5	399,6	399,6	471,37
225	243562	400049036	348,4	348,4	348,4	450,19
222	243726	400048777	3841,32	3841,32	512,16	1210,34
222	241106	400049046	459	459	459	573,02
216	111768	400049054	357	357	357	453,11
215	242464	400048896	12280,8	12076,12	1637,44	3656,07
214	111224	400049062	520	445,74	445,74	530,33
212	246221	400049072	416	416	416	529,37
195	245935	400049030	520	416	416	522,06
195	112121	400049088	816	816	816	988,69
194	242132	400049122	3570	3570	694,19	1275,91

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 10 MOROSIDAD DE 361 HASTA 720 DÍAS

DÍAS MOROSO	Id Cliente	MONTO	SALDO DE CAPITAL	CAPITAL ATRASADO	TOTAL ATRASADO
658	110200	7195,23	6494,11	2536,72	5739,01
657	110801	156	44,46	44,46	80,76
606	112212	2366,4	2070,6	1972	3000,53
604	111455	1040	173,3	173,3	227,51
600	242620	1214,82	1214,82	1214,82	1912,39
594	110965	1917,6	1917,6	1917,6	2896,42
566	112266	784,38	784,38	784,38	1196,26
565	241609	510	510	510	796,26
561	244603	520	138,6	138,6	243,57
558	111681	197,6	88,79	88,79	150,37
556	112007	469,2	469,2	469,2	735,83
555	244539	1705,6	1137,05	1137,05	1650,18
546	111166	1560	1560	1404	2102,27
543	244436	176,8	114,47	114,47	172,28
542	111303	948,6	766,89	766,89	1129,49
541	110407	510	400,81	400,81	599,83
540	244840	1247,46	1178,74	721,3	1211,03
526	112310	1040,4	847,32	847,32	1193,23
518	241828	1040	284,74	284,74	402,18
515	245496	312	236,26	236,26	367,97
515	110826	326,4	269,88	269,88	396,56
512	240598	329,68	65,92	65,92	100,36
487	245395	416	208,01	208,01	343,04
483	111574	1144	953,34	953,34	1352,88
479	244349	312	124,45	124,45	225,74
475	242881	459	459	305,92	526,69
457	110940	816	646,07	646,07	929,4
454	243146	577,78	577,78	577,78	874,94
452	112306	728	582,4	582,4	851,48
442	112176	333,73	111,25	111,25	150,7
441	111549	1938	1655,34	605,7	1173,05
405	110346	4176,9	3132,72	1624,28	2630,75
405	110838	3417,82	3409,7	1188,18	2223,87
394	111542	2402,1	1568,39	1268,18	1742,17
378	245758	499,2	332,8	332,8	486,52
374	244218	1040	693,32	693,32	903,74
374	110925	416	34,16	34,16	47,29
369	243821	3120	1487,48	1487,48	2029,23

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 11 SOLICITUD DE CRÉDITO



Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK YARI"

SOLICITUD DE CREDITO

Nº: _____ Asesor de Crédito: _____ Fecha: _____ Nº Socio: _____
 Nombre Solicitante: _____ Apellidos: _____
 Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Nº dependientes: _____
 Estado Civil: _____ sexo: _____ nacionalidad: _____ ocupación: _____
 Nombres Cónyugue: _____ Apellidos: _____
 Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: _____
 Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____
 Dirección: _____
 Referencias de la dirección: _____
 Teléfono Convencional: _____ Celular: _____
Si tiene Negocio: Tipo de Negocio: _____
 Tiempo que tiene el negocio: _____ Local P _____ A _____ Familiar _____
 Tiempo que está en el local: _____ Nº de Empleados: _____
 Dirección del negocio: _____
 Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____
 Referencias dirección del negocio: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____ INGRESO MENSUAL DEL NEGOCIO \$ _____
Si es empleado: Nombre de la empresa donde trabaja: _____
 Dirección: _____
 Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____
 Teléfono convencional: _____ Celular: _____ SUELDO \$ _____
 Tiempo que labora: _____ Actividad que realiza: _____ Jefe inmediato: _____
 Nombre familiar cercano: _____ Parentesco: _____

	Crédito Solicitado	Crédito Aprobado
MONTO	_____	_____
PLAZO	_____	_____
CUOTAS	_____	_____

LINEA DE CRÉDITO

COMERCIO: _____ VIVIENDA: _____ ARTESANIA: _____ COMPRA DE
 VEHICULO: _____ VIAJE: _____ GANADERIA: _____ TERRENO: _____
 EDUCACION: _____ OTROS: _____ AGRICULTURA: _____ PAGO DEUDAS: _____

TIPO DE GARANTIA

SOBRE FIRMA: _____ PRENDARIO: _____ HIPOTECARIO: _____

En que invertirá este crédito: _____

Yo (nosotros) con mi (nuestra) firma AUTORIZO (AMOS) para que se obtenga de cualquier fuente, referencias relativas a mi (nuestra) persona y moral crediticia; también autorizo (amos) para que se reporte mi (nuestro) comportamiento crediticio a las centrales de riesgo y a los buros de información crediticia, y exonero (amos) de toda responsabilidad al reportante.

Firma,

Solicitante

Cónyugue

Fecha de visita: _____ Asesor de Crédito: _____

AMBATO: Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo
 CAÑAR: Borrero y Bolívar
 AZOGUES: Simón Bolívar 626 y 10 de Agosto
 SUSCAL: Manuel Martínez y 23 de Octubre

Teléfono: 032-421085
 Teléfono: 072-235144
 Teléfono: 072-247358
 Teléfono: 072-234097



Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK YARI"

GARANTE I

Nº: _____ Asesor de Crédito: _____ Fecha: _____ Nº Socio: _____

Nombres Garante: _____ Apellidos: _____

Cédula Nº: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Nº dependientes: _____

Nombres Conyugue: _____ Apellidos: _____

Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Nº dependientes: _____

Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____

Dirección: _____

Referencia de la dirección: _____

Teléfono Convencional: _____ Celular: _____ Celular Compañero: _____

Si tiene Negocio: Tipo de Negocio: _____

Tiempo que tiene el negocio: _____ Local P _____ A _____ Familiar _____

Tiempo que está en el local: _____ Nº de Empleados: _____

Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____

Dirección del negocio: _____

Referencias dirección del negocio: _____

Teléfono: _____ Celular: _____ INGRESO MENSUAL DEL NEGOCIO \$ _____

Nombre Familiar cercano: _____ Parentesco: _____

Si es empleado: Nombre de la empresa en la que trabaja: _____ Teléfono: _____

Ocupación: _____ Tiempo que trabaja: _____ SUELDO \$ _____

Yo (nosotros) con mi (nuestra) firma AUTORIZO (AMOS) para que se obtenga de cualquier fuente, referencias relativas a mi (nuestra) persona y moral crediticia; también autorizo (amos) para que se reporte mi (nuestro) comportamiento crediticio a las centrales de riesgo y a los buros de información crediticia, y exoneró (amos) de toda responsabilidad al reportante.

Firma, _____ Garante _____ Conyugue _____

Fecha de visita: _____ Asesor de Crédito: _____

GARANTE II

Nº: _____ Asesor de Crédito: _____ Fecha: _____ Nº Socio: _____

Nombres Garante: _____ Apellidos: _____

Cédula Nº: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Nº dependientes: _____

Nombres Conyugue: _____ Apellidos: _____

Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Nº dependientes: _____

Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____

Dirección: _____

Referencia de la dirección: _____

Teléfono Convencional: _____ Celular: _____ Celular Compañero: _____

Si tiene Negocio: Tipo de Negocio: _____

Tiempo que tiene el negocio: _____ Local P _____ A _____ Familiar _____

Tiempo que está en el local: _____ Nº de Empleados: _____

Barrio: _____ Parroquia: _____ Cantón: _____

Dirección del negocio: _____

Referencias dirección del negocio: _____

Teléfono: _____ Celular: _____ INGRESO MENSUAL DEL NEGOCIO \$ _____

Nombre Familiar cercano: _____ Parentesco: _____

Si es empleado: Nombre de la empresa en la que trabaja: _____ Teléfono: _____

Ocupación: _____ Tiempo que trabaja: _____ SUELDO \$ _____

Yo (nosotros) con mi (nuestra) firma AUTORIZO (AMOS) para que se obtenga de cualquier fuente, referencias relativas a mi (nuestra) persona y moral crediticia; también autorizo (amos) para que se reporte mi (nuestro) comportamiento crediticio a las centrales de riesgo y a los buros de información crediticia, y exoneró (amos) de toda responsabilidad al reportante.

Firma, _____ Garante _____ Conyugue _____

Fecha de visita: _____ Asesor de Crédito: _____

AMBATO: Juan Benigno Vela 03-20 y Espejo
CAÑAR: Borrero y Bolívar
AZOGUES: Simón Bolívar 626 y 10 de Agosto
SUSCAL: Manuel Martínez y 23 de Octubre

Teléfono: 032-421085
Teléfono: 072-235144
Teléfono: 072-247358
Teléfono: 072-234097



Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK YARI"

FLUJO DE INGRESOS DE LA SOCIEDAD CONYUGAL

	Declara cliente	Confirmado por asesor
Ingreso Mensual de negocio cliente	_____	_____
Ingresos fijos cliente (Sueldo, Remesas)	_____	_____
Ingreso Mensual de negocio conyugue	_____	_____
Ingresos fijos cliente (Sueldo, Remesas)	_____	_____
Otros Ingresos del cliente o conyugue	_____	_____
TOTAL INGRESOS	_____	_____
Gasto de arriendo	_____	_____
Gasto de alimentación	_____	_____
Gastos de educación	_____	_____
Gastos movilización	_____	_____
Gastos de vestuario	_____	_____
Gastos por pago de servicios básicos	_____	_____
Otros gastos (ayuda pensiones)	_____	_____
Cuotas de créditos	_____	_____
Cuotas de tarjetas de créditos	_____	_____
TOTAL EGRESOS	_____	_____

AHORRO NETO (TOTAL INGRESOS – TOTAL EGRESOS) _____

NIVEL MAXIMO A TOMAR 75% DEL AHORRO NETO _____


LLENAR DATOS DE CONFIRMACION DE LOS INGRESOS Y EGRESOS Y CALCULOS AUXILIARES

(Confirmación de: ventas/compras y gastos con cantidades, inversión de ganancias con cantidades de un año)

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 12 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DEL OFICIAL DE CRÉDITO

 Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK YARI"	
JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA DEL OFICIAL	
1) Desde cuando tiene los ingresos que actualmente está teniendo el cliente. (Antecedentes económicos del cliente)	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
2) En que invertirá el crédito que solicita.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
3) Solvencia moral del cliente (grado de responsabilidad – comentarios por atrasos en pago de cuotas, calificaciones diferentes a "A" en Central de Riesgos, conducta, ética, unidad familiar – salud, riesgos):	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
4) Inversión de ganancias del ultimo año (cuantificar, en donde se están invirtiendo las utilidades, como se han constatado/ verificado).	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
5) Observaciones sobre referencias de Vecinos y Familiares.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
6) Perspectivas económicas del cliente (oportunidades, amenazas en el futuro).	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 14 ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO

		<h1>SUMAK YARI</h1> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</p> <h2>ACTA DE COMITE DE CREDITO</h2>	
Nombre:		REVISION DE DOCUMENTOS LEGALES	
SOCIO No		PAGARE	<input type="checkbox"/>
MONTO SOLICITADO \$		REGISTRO DE HIPOTECA	<input type="checkbox"/>
CAPACIDAD DE PAGO \$		CENTRAL DE RIESGOS	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO DEL ASESOR DE CREDITO		OPERACIONES DIRECTAS	<input type="checkbox"/>
		OPERACIONES INDIRECTAS	<input type="checkbox"/>
NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA	
ASESOR		PATRIMONIO - DISPONIBILIDAD	
EN NUESTRA INSTITUCION		SALDO	
CERTIFICADO DE APORTACION		MICRO	<input type="checkbox"/>
CTA. DE AHORRO		COMERCIAL	<input type="checkbox"/>
AHORRO ENCAJE		CONSUMO	<input type="checkbox"/>
DEPOSITO A PLAZO		VIVIENDA	<input type="checkbox"/>
		TOTAL DE CREDITO EN OTRAS INST. FINANCIERAS	\$ _____
		SALDO CREDITO SUMAK YARI	\$ _____
T O T A L	\$	TOTAL	\$ _____
CARACTERISTICAS DE LA GARANTIA			
DESCRIPCION GARANTIA			
GARANTIA QUIROGRAFARIA () PRENDA INDUSTRIAL () CREDITO HIPOTECARIO ()			
VALOR AVALUO DE HIPOTECA (\$) FECHA DEL AVALUO HIPOTECARIO			
APROBACION DEL COMITE DE CREDITO			
MONTO APROBADO		OBSERVACION	
TASA			
PLAZO			
BASE DEL PRESTAMO			
<p>La Reunión ordinaria en la ciudad de _____ en cumplimiento a la Administración de los créditos otorgados de acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos para Cartera de crédito y después de haber analizado en conjunto el riesgo y su capacidad de pago de Acuerdo a monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITÉ DE CREDITO, a decidido APROBAR, el préstamo por el valor de (_____) cantidad en letras (_____).</p> <p>Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación del crédito</p>			
_____		_____	
PRESIDENTE		SECRETARIO	

		VOCAL	

Fuente: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.

Anexo 15 CERTIFICACIÓN DE ENTREGA DEL TRABAJO INVESTIGATIVO



CERTIFICACIÓN

El Dr. FERNANDO DANIEL RUIZ BONILLA, Identificado con CI N° 180347262-8, Interventor de la COAC SUMAK YARI Ltda. Con RUC 1891741959001.

CERTIFICO:

Que, la Srta. PAOLA ALEXANDRA FIALLOS VACA, Identificada con cédula de identidad N° 180471346-7, realizo su trabajo de investigación previo a su defensa de la tesis entrega el Manual de Políticas y Procedimientos de crédito y Cobranzas a la institución para la aplicación en la misma según se encuentra establecida.

Ambato, 14 de Enero del 2015


Dr. FERNANDO DANIEL RUIZ BONILLA
INTERVENTOR COAC SUMAK YARI Ltda.



Elaboración: CO.A.C. Sumak Yari Ltda.