

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

**MODALIDAD PRESENCIAL**

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

---

**TEMA: “LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO SAN FRANCISCO LTDA.  
DEL CANTÒN AMBATO”.**

---

**AUTORA: Diana Leonor Quinapanta García**

**TUTOR: Ing. Fabrizio Viera**

**Ambato- Ecuador  
2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Yo, Ingeniero Fabrizio Viera con C.I. 180219079-1 en mi calidad de tutor del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO SAN FRANCISCO LTDA. DEL CANTÓN AMBATO” desarrollado por la estudiante Diana Leonor Quinapanta García, considero que dicho informe investigativo reúne todos los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios.

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

Ambato, Mayo del 2015



Ing. Fabrizio Viera  
EL TUTOR

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Diana Leonor Quinapanta García, con C.I. 180368983-3, dejo constancia de que el presente trabajo de investigación con el tema, “LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”, es auténtico y propio en tal virtud la total responsabilidad del contenido de este trabajo de investigación son exclusivamente de su autor; por lo que autorizo a la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que se ocupe como un instrumento de lectura.

Ambato, Mayo del 2015



---

Diana Leonor Quinapanta García

C.I. 1803689833

**AUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueban el trabajo de investigación, sobre el tema: "LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DEL CANTÓN AMBATO", presentada por la estudiante Diana Leonor Quinapanta García de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firman,

  
.....  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**  
**ECO. DIEGO PROAÑO**

  
.....  
**Dr. Mg. José Luis Viteri**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

  
.....  
**Ing. María Cristina Manzano**  
**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Principalmente a Dios, por darme muchas fuerzas y ser perseverante día a día para poder culminar con éxito mis estudios, a mis padres que a lo largo de mi vida me han apoyado y con paciencia me han sabido aconsejar y guiar por el camino del bien, a mi esposo que fue un pilar fundamental en mi vida quien me motivo a seguir adelante y no desmayar y a mi hijo Alvaro Jair que me da todas las fuerzas necesarias para salir adelante y ser una madre ejemplar en todo aspecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, a mi tutor Ing. Fabrizio Viera por ser una guía muy importante durante el trabajo de investigación, a mis profesores que con sus enseñanzas me ayudaron a salir en adelante con sus valiosos conocimientos, a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco ya todas las personas que han contribuido en mi formación como profesional.

## **ÍNDICE GENERAL**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
Portada .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
1.1. TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2.1. Contextualización .....	1
1.2.2. Análisis Crítico .....	5
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del Problema .....	7
1.2.5. Interrogantes.....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	8
1.3. Justificación .....	9
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. General.....	10
1.4.2. Específicos .....	10
CAPÍTULO II .....	11
MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Antecedentes investigativos .....	11
2.2. Fundamentación filosófica .....	12
2.3. Fundamentación legal .....	14
2.4. Categorías fundamentales .....	19

2.4.1. Supra-ordinación conceptual .....	19
2.4.2 Sub-Ordinación Conceptual.....	20
2.4.2.1. Sub-Ordinación Conceptual (Variable Independiente) .....	20
2.4.3. Descripción De Variable Independiente (Supra-ordinación) .....	22
2.4.4. Descripción de la Variable Dependiente (Supra-ordinación).....	32
2.5. Hipótesis.....	39
2.6. Señalamiento de variables .....	39
CAPÍTULO III .....	40
METODOLOGÍA .....	40
3.1. Enfoque de investigación .....	40
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	41
3.2.1. Investigación de Campo .....	41
3.2.2. Investigación documental – bibliográfica .....	42
3.3. Nivel o tipo de la investigación.....	43
3.3.1 Investigación Exploratorio.....	43
3.3.2. Investigación Descriptiva.....	44
3.4. Población y muestra .....	45
3.4.1 Población.....	45
3.5. Operacionalización de las variables.....	47
3.5.1. Variable Independiente: Políticas de Crédito .....	48
3.5.2. Variable Dependiente: Rentabilidad .....	49
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	50
3.6.1. Plan de recolección de información .....	50
3.7. Procesamiento .....	51
3.7.1. Plan de procesamiento de la información .....	51
3.7.2. Encuesta .....	52
3.7.3. Entrevista .....	53
3.7.4. Análisis e Interpretación de resultados .....	55
3.7.5. Comprobación de hipótesis.....	55
CAPÍTULO IV .....	56
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1. ANALISIS DE RESULTADOS.....	56
4.2. Interpretación de datos.....	70



4.3. Verificación de Hipótesis .....	70
4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis.....	71
4.3.2. Estadístico de prueba .....	71
4.3.3. Nivel de significación y Grados de Libertad .....	71
CAPÍTULO V .....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75
5.1. Conclusiones .....	75
5.2. Recomendaciones .....	77
CAPÍTULO VI .....	78
PROPUESTA.....	78
6.1. Datos Informativos.....	78
6.1.2. Institución Ejecutora: .....	78
6.1.3. Beneficiarios:.....	78
6.1.4. Ubicación Sectorial .....	78
6.1.5. Tiempo de Ejecución: .....	78
6.1.6. Equipo Técnico Responsable .....	79
6.2. Antecedentes de la Propuesta .....	79
6.3. Justificación .....	80
6.4. Objetivos de la Propuesta .....	81
6.4.1. Objetivo General .....	81
6.4.2. Objetivos Específicos .....	81
6.5. Aspectos de Factibilidad.....	81
6.5.1. Factibilidad Social .....	82
6.5.2. Factibilidad Política .....	82
6.5.3. Factibilidad Tecnológico .....	82
6.5.4. Factibilidad Organizacional.....	82
6.5.5. Factibilidad Legal .....	83
6.5.6. Factibilidad Económica.....	83
6.6. Fundamentación .....	83
6.7. Plan de Ejecución (Modelo Operativo) .....	96
ETAPA I.....	97
CONOCIMIENTO PREVIO DE LA INSTITUCIÓN .....	97
ETAPA II.....	102

ETAPA III.....	105
ETAPA IV.....	109
6.8 Administración .....	125
6.9 Previsión de la Evaluación .....	125
Bibliografía .....	127
Anexos .....	148

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla No. 1 Descripción de la población en estudio .....	47
Tabla No. 2 Variable Independiente: Políticas de Crédito .....	48
Tabla No. 3 Variable Dependiente: Rentabilidad .....	49
Tabla No. 4 Plan de recolección de información .....	50
Tabla No. 5 Diseño de la Matriz para Tabulación .....	52
Tabla No. 6 Políticas de crédito .....	57
Tabla No. 7 Diseño de Políticas de Crédito .....	58
Tabla No. 8 Mejoramiento de políticas y procedimientos .....	59
Tabla No. 9 Procesos de Políticas de Crédito .....	60
Tabla No. 10 Las políticas son establecidas por escrito.....	61
Tabla No. 11 Políticas de crédito .....	62
Tabla No. 12 Políticas de crédito .....	63
Tabla No. 13 Políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad	64
Tabla No. 14 Actualizar las políticas de crédito.....	65
Tabla No. 15 Capacidad de seguir dando créditos .....	66
Tabla No. 16 Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$ .....	72
Tabla No. 17 Políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad	72
Tabla No. 18 Capacidad de seguir dando créditos .....	72
Tabla No. 19 Frecuencias Observadas .....	73
Tabla No. 20 Frecuencias Esperadas .....	73
Tabla No. 21 Calculo de Chi cuadrado $X^2$ .....	73
Tabla No. 22 Previsión de la Evaluación.....	126

## ÍNCIDE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico No. 1 Árbol de Problema .....	5
Gráfico No. 2 Supra-ordinación de variables .....	19
Gráfico No. 3 Constelación de Ideas .....	20
Gráfico No. 4 Constelación de Ideas .....	21
Gráfico No. 5 Modelo para la representación grafica .....	52
Gráfico No. 6 Políticas de crédito.....	57
Gráfico No. 7 Políticas de crédito.....	58
Gráfico No. 8 Políticas de crédito.....	59
Gráfico No. 9 Políticas de crédito.....	60
Gráfico No. 10 Políticas de crédito.....	61
Gráfico No. 11 Políticas de crédito.....	62
Gráfico No. 12 Políticas de crédito.....	63
Gráfico No. 13 Políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad .....	64
Gráfico No. 14 Políticas de crédito.....	65
Gráfico No. 15 Capacidad de seguir dando créditos .....	66
Gráfico No. 16 Verificación de Hipótesis .....	74
Gráfico No. 17 Etapa de Modelo.....	96
Gráfico No. 18 Flujograma.....	124

## RESUMEN EJECUTIVO

El crecimiento y desarrollo de una Cooperativa, es el pilar fundamental del buen manejo de los recursos económicos analizando y verificando toda la información de los socios a quienes se entregara el crédito asegurando la pronta recuperación en el tiempo establecido, proporcionando mejores resultados para la Cooperativa.

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

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

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

Este es el motivo por el cual se requiere realizar un análisis de “Las Políticas de Crédito y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., la misma que se dedica a la actividad de intermediación monetaria realizada por las cooperativas.

Los resultados de la elaboración de las Políticas y Procedimiento para la concesión de Crédito con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así

aumentar la rentabilidad, se dará a conocer a las autoridades de la institución el cual les permitirá conocer de mejor manera las falencias existentes, con el fin que se puedan tomar las correctas decisiones y acciones futuras para poder incrementar rentabilidad.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en las políticas de crédito y la rentabilidad, ya que esto afecta en los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito asumen un rol muy importante, puesto que es una ayuda de financiamiento para todas las personas buscando satisfacer la demanda de créditos lo que hoy en la actualidad el crédito es el componente principal para captar clientes puesto que al momento de otorgar los créditos a los socios las personas encargadas de los mismos no han cumplido con las políticas que tiene la Cooperativa generando una baja rentabilidad para la entidad.

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos los cuales se resumen a continuación:

En el Capítulo I se presenta el tema de investigación “Las Políticas de Crédito y la Rentabilidad en la Cooperativa San Francisco Ltda.”, también contiene el problema, la contextualización, análisis crítico, para finalmente puntualizar los objetivos tanto general como los específicos y la justificación de la investigación.

El Capítulo II se da a conocer por el marco teórico, antecedentes, fundamentación legal que sustenta al problema de investigación y sus variables tanto dependiente como independiente de la investigación.

En el Capítulo III, describe la metodología de la investigación estableciendo los tipos, determinación de la población y muestra, así como también la operacionalización de las variables y toda la recolección de información necesaria que se empleara en el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo IV son los resultados de la investigación mediante las encuestas concluyendo con el análisis y la interpretación de a cada pregunta planteada para la comprobación de la hipótesis.

En el Capítulo V se establece las conclusiones y recomendaciones después de haber realizado la investigación, basados en las encuestas realizadas.

En el Capítulo VI se presenta la propuesta del Modelo de Políticas y Procedimientos para la concesión de Créditos con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad

Finalmente se adjuntara los anexos.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA**

Las políticas de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. San Francisco del cantón Ambato.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1. Macrocontextualización**

Según Miño (2013) en su libro “Historia del Cooperativismo en el Ecuador”, habla que el nacimiento de las organizaciones de ahorro y crédito reflejó un gran crecimiento después de la experiencia de los pioneros de Rochdale y se conformaron dos grandes sistemas en Alemania. El primero, organizado por Herman Schultze – Delitzch (1806-1883), economista liberal alemán que confiaba en el lema de ayúdate a ti mismo. Como lo narra Tobar Donoso, él constituyó los bancos populares destinados al financiamiento de pequeños comerciantes, industriales y artesanos: “su beneficio principal es estimular al pequeño ahorro, ya favoreciendo la adquisición de acciones de manera paulatina y fácil, ya remunerando las adquiridas con un interés elevado. Su esquema de funcionamiento bancario cooperativo estaba más en el contexto de impulsar un capitalismo financiero popular.

En el Ecuador hubo crisis económica el 8 de Marzo de 1999 y se declaró feriado bancario que duro 24 horas por 5 días, todas las operaciones estaban suspendidas y el Presidente decreto un congelamiento de depósitos por un año, de las cuentas de más de dos millones de sucres

es así que muchos bancos quebraron y las consecuencias fueron terribles: inflación, devaluación quiebra de empresas, desempleo, migración, etc. Pero ahora con el tiempo el sector financiero cooperativo a base de confianza por las personas y apoyo al microcrédito comenzó a escalar notablemente hasta posicionarse como una parte importante dentro de las operaciones crediticias circulante en el País.

El crecimiento de las cooperativas ha ocasionado que dichas instituciones se incorporen dentro de sus procesos de negocio, para así ayudar a personas, y, tomar decisiones gerenciales que se basa en el manejo eficiente de la rentabilidad, ahora se debe considerar aspectos internos y externos que pudieran significar un riesgo para las cooperativas, ya que dentro de la administración existe el riesgo de mercadeo, el riesgo de liquidez y el riesgo crediticio.

El sistema financiero ocupa un puesto muy importante dentro de la organización para todos los que participan en la economía global, El hecho de permanecer competitivo implica asumir el cambio, establecer relaciones nuevas, optimizar el talento y así ayudar a la ciudadanía que más lo necesite.

La motivación para sobresalir y aportar al desarrollo de nuestro país, se han creado bancos y cooperativas en todo el Ecuador.

#### **1.2.1.2. Mesocontextualización**

La evolución de las Cooperativas especialmente en Tungurahua durante los últimos años han logrado convertirse en una de las instituciones financieras más importantes por que ayudan en el desarrollo de la economía de la Provincia de Tungurahua, esto se debe a que su objetivo primordial es el bienestar de los clientes por lo tanto las cooperativas son claves para alcanzar el desarrollo social y económico de los pueblos para la transformación de las sociedades actuales.

Las Cooperativas están formadas por personas naturales o jurídicas, cuyo objetivo básico es conceder créditos para así satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales, para el progreso continuo que ayudan cada vez a que siga creciendo de poco a poco la provincia de Tungurahua.

Es por ello que debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera solidaria y segura, de tal forma que permita continuar contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población ya que presenta una experiencia positiva que les ha permitido alcanzar un mayor crecimiento sostenido en la economía.

El mercado cooperativista en la provincia de Tungurahua se encuentra progresando desde el año de 1962 que inician sus actividades en la provincia las primeras cooperativas este mercado ha evolucionado considerablemente, porque con el transcurso de los años la población ha tenido la necesidad de acceder a un otorgamiento de crédito para poder solventar sus necesidades futuras garantizando su bienestar y el de su familia.

### **1.2.1.3. Microcontextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN FRANCISCO” está ubicada en el Cantón Ambato, inició sus actividades financieras ofreciendo los siguientes tipos de crédito como son: créditos comerciales, créditos de consumo, microcrédito minorista, microcrédito de acumulación simple, microcrédito de acumulación ampliada que son de beneficio para toda la población.

Es una entidad en la prestación de servicios financieros y cooperativos, innovadores, eficientes, oportunos, que permitan la satisfacción de sus socios para así contribuir al desarrollo de la misma y tiene como finalidad la oferta de alternativas de ahorro y crédito para toda la ciudadanía.

Las políticas de crédito dentro de la Cooperativa son de suma importancia de esto depende la situación económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco puesto que si se otorga créditos a los socios sin la respectiva garantía o información recogida la rentabilidad disminuirá poco a poco, lo que ocasionaría el cierre de la Cooperativa.

### 1.2.2. Análisis Crítico

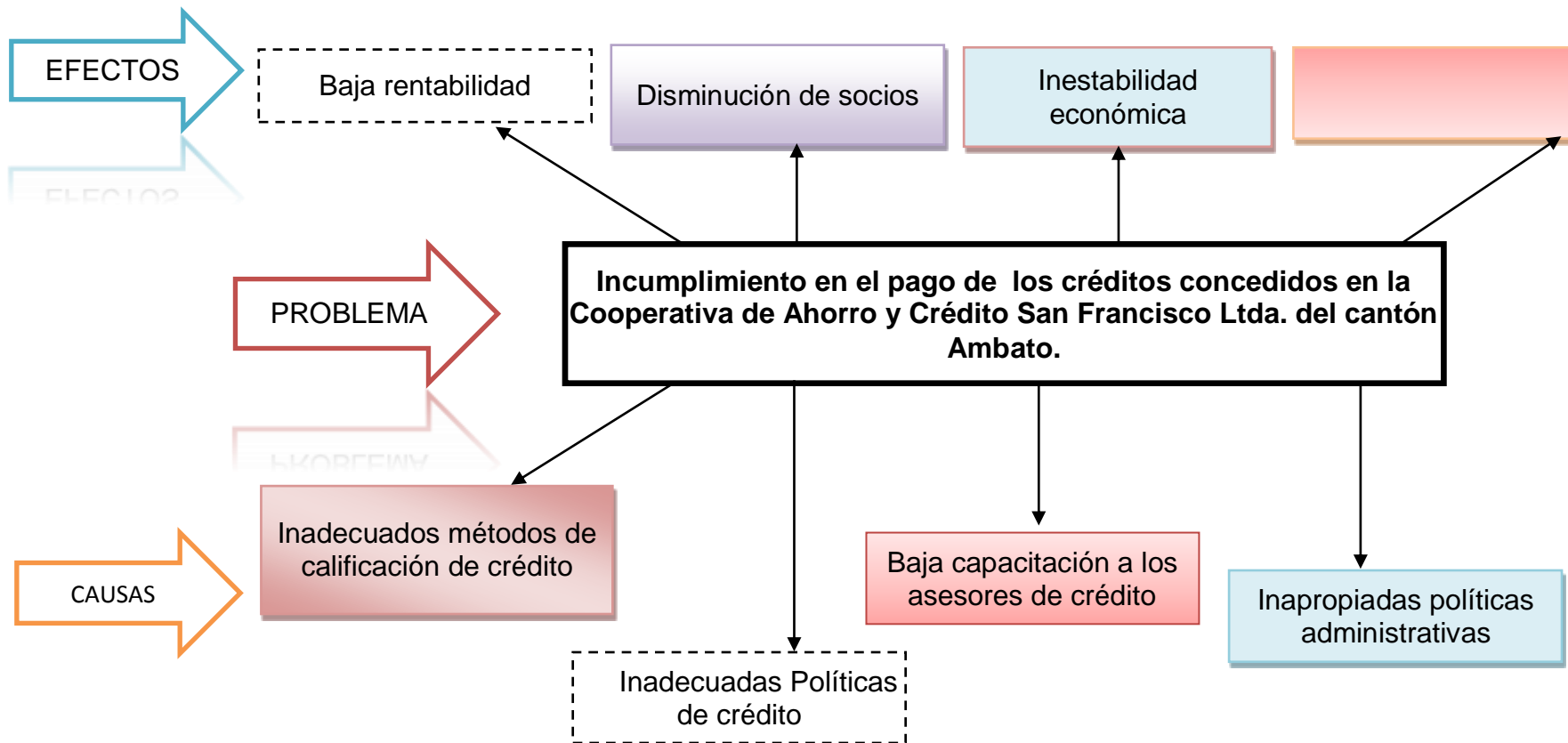


Gráfico No. 1 Árbol de Problema  
Elaborado por: Diana Quinapanta

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco las inadecuadas políticas de crédito han llevado a una escasa rentabilidad, se ha presentado como las posibles causas, el otorgamiento de créditos sin la revisión respectiva a cada uno de los socios de la cooperativa o por la información recogida por el asesor de créditos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito es de vital importancia dentro del Sector Financiero y por ende la economía en general, pero existen varios aspectos que no se han tomado en cuenta como son las políticas de crédito para el debido análisis, por ese motivo es que los créditos que se les da a los socios sin la verificación pertinente es lo que ocasiona que algunos de los socios no están cumpliendo con pago respectivo

La captación de la cartera que posee las Cooperativas es el principal motor para sector cooperativismo para captar dinero, a través del otorgamiento de créditos a sus socios, por la cual recaudan un porcentaje de interés lo que viene siendo una utilidad para la Institución, pero lamentablemente la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, por poseer políticas de crédito deficientes tiene como consecuencia que al momento de cobrar a sus socios no cumplen con el pago acordado, lo cual provoca una baja rentabilidad, lo que con lleva que exista dentro de la Institución una inestabilidad económica.

En la Cooperativa San Francisco de Ahorro y Crédito posee una baja rentabilidad, por tal motivo no capta nuevos inversionistas para aumentar su capital de trabajo y de esta manera poder competir y mantener su prestigio dentro de las Instituciones Financieras del Ecuador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco por contar con un personal no idóneo en el departamento de otorgamiento de créditos con lleva que al momento de asesorar a sus socios son mal informados por el personal, provocando que exista una disminución de socios, perdiendo credibilidad y prestigio.

Por lo antes mencionado se puede dar un diagnóstico preliminar de cómo está la situación dentro de la Institución Financiera con relación al departamento de créditos, ya que cuenta con diferentes causas que ocasiona que tenga un incumplimiento en los pagos de crédito, la misma que posee diferentes efectos, cabe recalcar que si no se da solución al problema antes mencionado en un futuro no muy lejano podría traer consecuencias nefastas, como por ejemplo el cierre o cese de sus actividades económicas o financieras.

### **1.2.3. Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito no establece un adecuado ordenamiento de las políticas de crédito, perdiendo credibilidad y disminuyendo considerablemente el margen de rentabilidad, poniendo en riesgo la estabilidad de la Cooperativa.

Si no se realiza un estudio de las políticas de crédito y no se da una solución oportuna al problema, existirá pocos clientes el cual ocasionaría el no tener un presupuesto para su bienestar futuro, el incumplimiento y la insatisfacción de los clientes generará clientes desleales y por ende la pérdida de los mismos.

Si los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco no cumplen con sus obligaciones de pago la Institución perderá liquidez y no podría cumplir con sus obligaciones con terceros.

Si no se da prioridad al problema que tiene la Cooperativa con relación al personal no apto del departamento de créditos, seguirá asesorando a sus socios de una forma inadecuada, esto como consecuencia traerá que los socios acudan a otras Instituciones Financieras más confiables.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cómo inciden las políticas de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa San Francisco del cantón Ambato?

### **1.2.5. Interrogantes**

¿Con que frecuencia evalúa las políticas de crédito la Cooperativa San Francisco del cantón Ambato?

¿Cuáles son los índices de rentabilidad en la Cooperativa San Francisco?

¿Cómo establecer políticas y procedimientos en la Cooperativa para la concesión de créditos, y así mejorar la rentabilidad?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

Delimitación por contenido:

Campo: Administrativo

Área: Créditos

Aspecto: Políticas de crédito,

Delimitación Espacial:

La presente investigación se realizará en la Cooperativa San Francisco, ubicada en las calle Montalvo entre 12 de Noviembre y Juan Benigno Vela del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Republica del Ecuador.

Delimitación Temporal:

El trabajo operativo de campo se efectuará en el segundo semestre del 2014.

Delimitación Poblacional:

Para este trabajo se contó con la colaboración de los directivos, administradores y personal de la Cooperativa San Francisco.



### **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación ante los aspectos mencionados el crédito es de gran ayuda para toda la población hoy en la actualidad, se ha realizado un estudio muy preciso sobre las políticas de crédito proporcionando una información veraz, oportuna y confiable para así poder analizar la rentabilidad de la cooperativa.

Esta investigación se lo realizado con el fin de mejorar las políticas de crédito y la rentabilidad de la cooperativa para lo cual se ha adoptado por dar conferencias a los asesores de crédito para así poder alcanzar con éxito los objetivos establecidos, lo que ayudara a los asesores de crédito a que tengan conocimiento de cómo recolectar la información necesaria de cada uno de los socios con datos reales y precisos logrando que la cooperativa San Francisco tenga cada vez una alta rentabilidad sobre los créditos que se realiza a todos los socios.

El presente proyecto se enfoca básicamente en el manejo de la cartera vencida que mantiene la Institución, por los servicios que brinda y contempla la utilización de herramientas técnicas como el manejo estadístico de información, teóricas básicas de negociación y manejo de crédito y cobranzas.

Esta investigación se lo realiza para mejorar continuamente el otorgamiento de créditos a los clientes y así aumentar la rentabilidad de la cooperativa, es por eso que se puede dar cursos a los colaboradores, esto permitirá reducir las causas que afectan el desempeño del personal para alcanzar con éxito todo lo establecido.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Ambato, facilitará la debida información para la presente investigación, además se contará con personas especializadas que laboran en el Área de Créditos, esta investigación permitirá y será de mucha importancia para el mejoramiento continuo, el desarrollo de la cooperativa y la confianza de

todos los socios.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

Determinar la incidencia de las políticas de crédito en la rentabilidad en la Cooperativa San Francisco del cantón Ambato para el mejoramiento de la misma.

### **1.4.2. Específicos**

Estudiar las políticas de crédito existentes en la Cooperativa San Francisco.

Evaluar la actual rentabilidad de la Cooperativa San Francisco, en las operaciones de cartera.

Elaborar Políticas y Procedimientos para la concesión de Crédito con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

Luego de haber realizado una investigación profunda acerca del tema en desarrollo, en libros, revistas, periódicos y la información otorgada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, después se consideró extraer las siguientes conclusiones como las más relevantes de otras fuentes bibliográficas.

Según el trabajo investigativo desarrollado por Chiluzza (2011, pág. 66), "La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la ciudad de Ambato en el periodo 2011", llegó a la siguiente conclusión:

"No se ha implementado ni definido procesos, políticas ni procedimientos para el otorgamiento de créditos debido a la manera empírica con que trabajan provocando de esta manera una mala evaluación al cliente por lo cual se incrementará la cartera vencida y la morosidad de los clientes".

Dentro de las Cooperativas lo más básico es la implementación de un proceso de políticas de crédito adecuado que le permita evaluar al socio de manera eficiente y así otorgar un crédito sin ningún inconveniente, con el fin de que al momento de cancelar con su obligación no tenga retrasos en los pagos acordados.

Según el trabajo investigativo desarrollado por Cotacachi (2012, pág. 88) "Incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector Comercial que opera bajo el sistema de Créditos.", llegó a la siguiente conclusión:

"Existen factores internos y externos que son determinantes de la

morosidad, pero independientemente de la naturaleza de los mismos, éstos interrumpen la operativa normal de las actividades de las empresas comerciales que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui”.

Después de realizada la investigación es necesario analizar los factores internos y externos de las Instituciones que otorgan créditos para llevar a cabo de manera correcta las operaciones crediticias, mitigando los efectos de riesgo de la morosidad de créditos por parte de los socios, para así de esta manera tomar acciones correctivas y darles un control adecuado.

Según el trabajo investigativo desarrollado por Arguello (2010, pág. 102), “Análisis de la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Limitada, oficina Matriz del cantón san José de Chimbo provincia Bolívar en el año 2010”, llegó a la siguiente conclusión:

“Los socios no están capacitados en lo referente al pago puntual de las cuotas de su crédito y las consecuencias que estos traen. Es necesaria la implementación de estrategias competitivas que permitan la recuperación de la cartera vencida”.

El crédito hoy en día es de gran ayuda para realizar cualquier actividad ya sea financiera o productiva, es decir se dispone de recursos económicos para ser destinados a las diferentes actividades que se va a realizar, surgió como mecanismo para el financiamiento a mediano y a largo plazo ser cancelados los créditos, pero para realizarlo se necesita la colaboración de los socios en cancelar puntualmente las cuotas del crédito para esto se ha optado por implementar una conferencia a todos los socios para que tengan en cuenta que beneficios trae el pago puntual del crédito.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

El desarrollo de la investigación que se propone se ejecutará bajo las

normas del paradigma crítico propositivo y con un enfoque cuantitativo, debido a que se refiere a proponer nuevas soluciones a los problemas, permitiendo analizar e interpretar la realidad de la Institución con la intención de contribuir al cambio y mejorar las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco

También la presente investigación se basa a aspectos económicos, enfocada en el indicador más relevante a analizar y de este modo saber cuál es la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

El paradigma crítico propositivo será una pauta en el estudio que se va a realizar siendo una norma que orienta a la carga axiológica de los seres humanos que laboran dentro de la Cooperativa San Francisco, sin apartarse de la realidad y del servicio, considerando a estos valores como una superación de alcanzar con éxito todos los objetivos propuestos.

El paradigma permitirá encaminarnos de una manera teórica y práctica en cuanto a los inconvenientes que tiene la Cooperativa de una manera abierta para así solucionar los problemas.

Según Herrera, Medina y Naranjo (2004, p. 98) expresa que Paradigma crítico-propositivo es la ruptura de la dependencia y transformación social requiere de alternativas coherentes en investigación; una de ellas es el enfoque crítico propositivo, Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder, porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal.

Propositivo en cuanto la investigación no se define en la contemplación positiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad. Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad.

El trabajo investigativo estará apegado a principios fundamentales del ser humano tales como: la honradez científica, metodología, ética, moral y rectitud en los diferentes procesos que se aplicaran al momento de implementar las mismas.

#### Autonomía e Independencia

Estos principios del ser humano aseguran que el desarrollo de la investigación mantenga su espíritu democrático y se desenvuelva como un trabajo sólido y fuerte.

### **2.3. Fundamentación legal**

La siguiente investigación se sustentara en la siguiente base legal, como Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sistema financiero:

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 6.- Registro.- Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, deberán inscribirse en el Registro Público que estará a cargo del ministerio de Estado que tenga a su cargo los registros sociales. El registro habilitará el acceso a los beneficios de la presente Ley.

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo.

Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios.

En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de esta Ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

Art. 10.- Capital de riesgo y organizaciones mixtas.-

El Estado Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados participarán en la conformación de capitales de riesgo y de organizaciones mixtas de economía popular y solidaria a través de mecanismos legales y financieros idóneos.

El carácter temporal de las inversiones efectuadas por el Estado deberá ser previamente acordado, tanto en tiempo cuanto en forma; privilegiando los procesos de desinversión del Estado en organizaciones donde es o será miembro, asociado o socio en forma parcial, a favor de la y las comunidades en cuyos territorios tales emprendimientos se desarrollen, dentro de las condiciones y plazos establecidas en cada proyecto.

Art. 11.- Competencia desleal.- Los miembros, asociados y socios, bajo pena de exclusión, no podrán competir con la organización a que pertenezcan, realizando la misma actividad económica que ésta, ni por sí mismos, ni por intermedio de terceros.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 24.- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.



Art. 25.- Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se exceptúan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento; o,
- d) Pérdida de la personalidad jurídica.

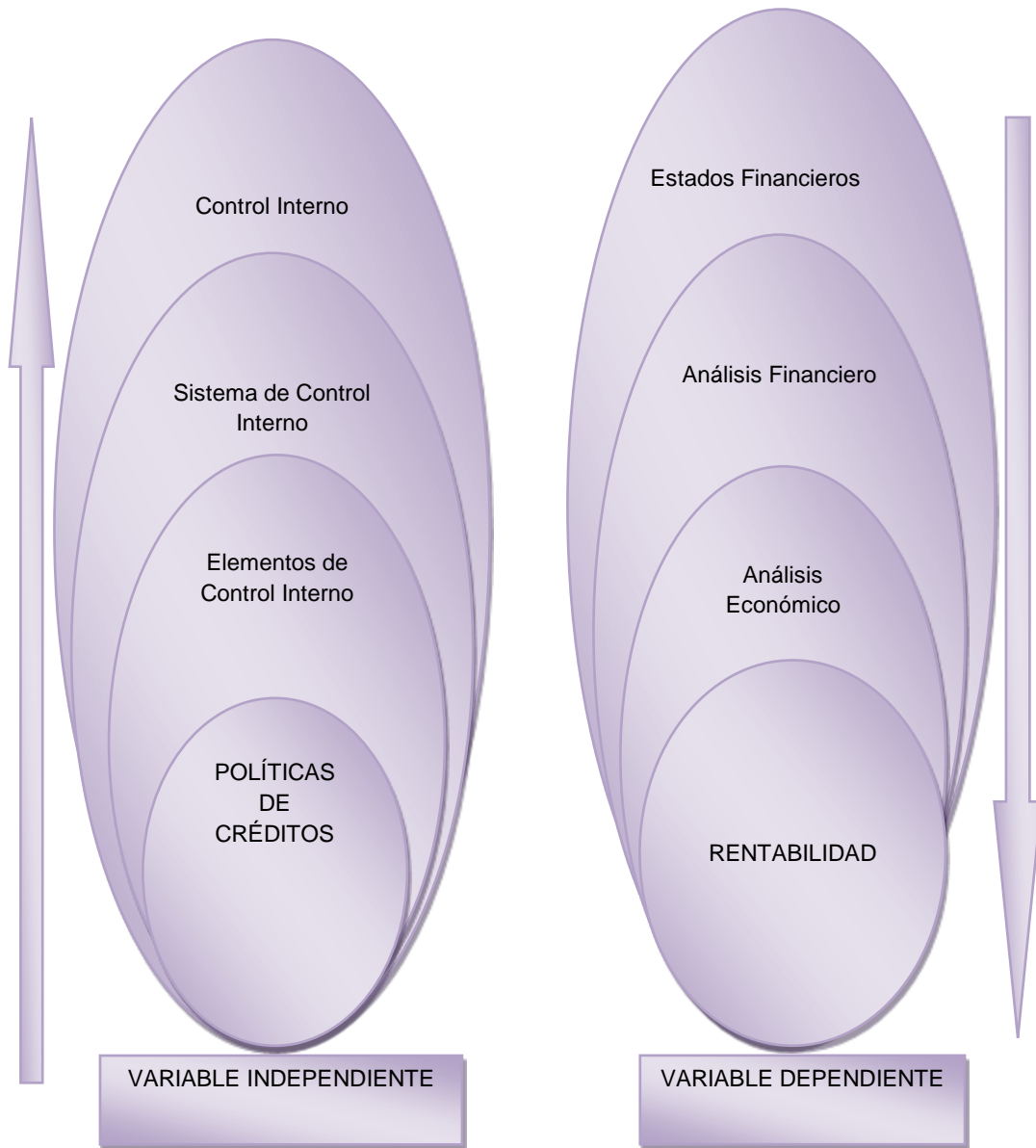
Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Capital social.- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

## 2.4. Categorías fundamentales

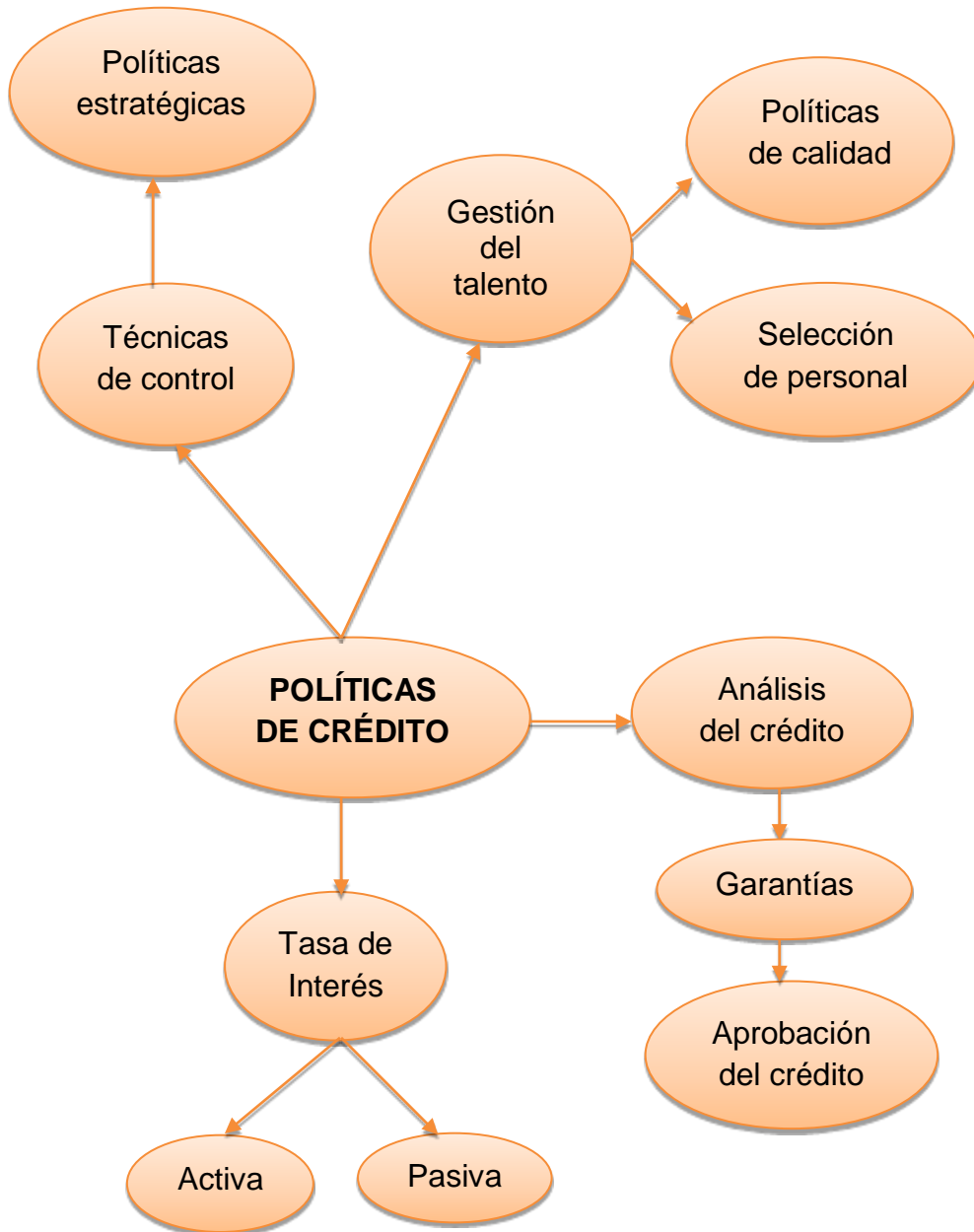
### 2.4.1. Supra-ordinación conceptual



**Gráfico No. 2 Supra-ordinación de variables**  
Elaborado por: Diana Quinapanta

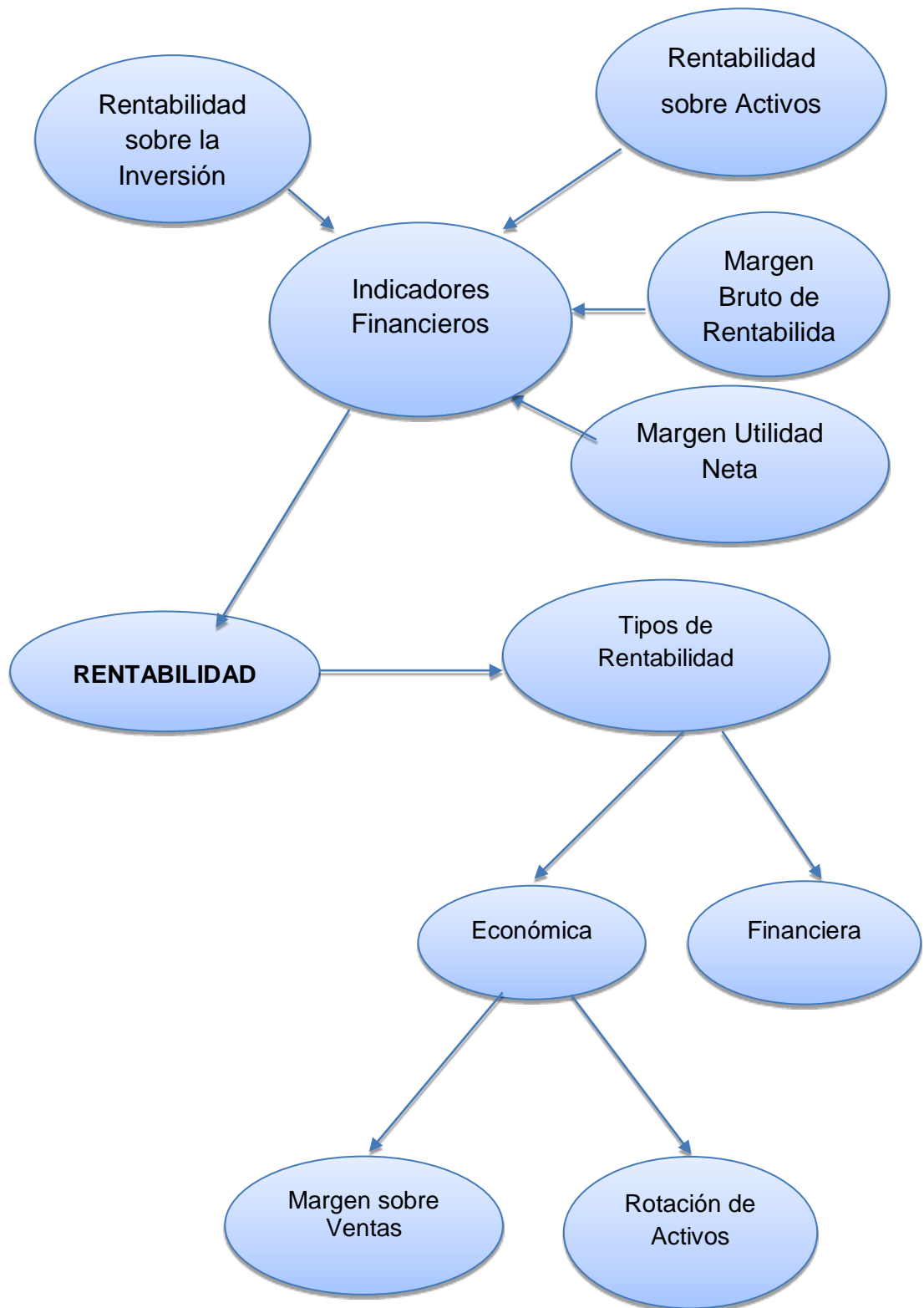
## 2.4.2 Sub-Ordinación Conceptual

### 2.4.2.1. Sub-Ordinación Conceptual (Variable Independiente)



**Gráfico No. 3 Constelación de Ideas**  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### 2.4.2.2. Sub-Ordinación Conceptual (Variable Dependiente)



**Gráfico No. 4 Constelación de Ideas**  
Elaborado por: Diana Quinapant

### **2.4.3. Descripción De Variable Independiente (Supra-ordinación)**

#### **Políticas de Crédito**

Según Zúñiga (1987, pág. 19) en su libro Crédito Cooperativo dice lo siguiente:

“En forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro”.

Según Brachfield (2009, pág. 21) en su libro de Gestión del Crédito y Cobro señala lo siguiente:

Las políticas de crédito actúan directamente sobre el período medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas vencidas. La medida del PMC (período medio de cobro) depende de la rigurosidad de las políticas de crédito y cobro, puesto que una política restrictiva disminuye el PMC y una política flexible lo incrementa.

Se puede concluir diciendo que las políticas de crédito son una parte muy importante dentro de una empresa o cooperativa de tal manera se puede dar a conocer a los clientes sobre cuáles son las políticas que posee dicha empresa.

#### **Tasa de Interés**

##### **Tasa de Interés Activa**

Según Bello (2007, pág. 257) en su libro de Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoría y Práctica señala lo siguiente:

La tasa de interés activa es aquella que los bancos cobran por los créditos que conceden a sus clientes; y los intereses que ella genera constituyen el principal renglón de ingresos para dichas instituciones. En el sentido de lo señalado, la tasa de interés activa representa el precio que los bancos cobran por los créditos que conceden a sus clientes.

La tasa de interés activa siempre será más alta que la tasa de interés pasiva, a objeto de que exista un margen bruto o spread a favor de la institución bancaria.

A lo anterior que ha mencionado el autor podemos concluir que la tasa de interés activa es aquella en que los bancos o cooperativas cobran por los créditos que otorgan a sus clientes un interés, el cual constituye el principal ingreso para la entidad.

### **Tasa de Interés Pasiva**

Según Bello (2007, pág. 254) en su libro de Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoría y Práctica señala lo siguiente:

La tasa de interés pasiva, es aquella que los bancos pagan por los fondos que captan de los clientes en los mercados financieros; y los intereses que ella genera constituyen el principal renglón de gastos para dichas Instituciones.

En el sentido de lo señalado, la interés pasiva representa el precio que los bancos para proveerse de los fondos que requieren para llevar a cabo sus operaciones fundamentales, las cuales son otorgar créditos y realizar inversiones en instrumentos financieros.

Se puede concluir que la tasa de interés pasiva es aquella en que los bancos o cooperativas pagan por los fondos que captan de sus clientes y es el principal gasto dentro de la entidad financiera.

### **Elementos de Control Interno**

Según Estupiñán (2006, pág. 20) en su libro Control Interno y Fraudes señala lo siguiente:

Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno:

Elemento de Organización

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales claras de autoridad y responsabilidad para unidades de los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

Elementos, sistemas y procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

#### Elementos de Personal

Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

#### Elementos de Supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Se concluye que los elementos de control es la primera etapa dentro del control interno, es decir un criterio o una norma que nos sirve base fundamental para poder argumentar alguna cosa sobre una evaluación o comparación.

### **Gestión del Talento Humano**

Según Miguelina & Cuello (2005, pág. 15) en su Libro Prácticas de la Gestión Humana en la República Dominicana dice que:

La Gestión Humana o Gestión del Talento Humano, es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización.

La Gestión humana es un componente de la gerencia moderna y su fin principal consiste en promover del desarrollo de las competencias de las personas por medio de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento y el talento humano. Como todo proceso de gestión, la Gestión Humana es dinámica, interactiva e integral, de manera que permite tanto a la organización



como a sus colaboradores crecer juntos y desarrollar al máximo sus potenciales.

Se puede decir que la Gestión del Talento Humano ha sido un mecanismo efectivo y muy importante para garantizar el cambio dentro de cualquier entidad, ya que esto permite un cambio muy favorable tanto para la organización como para sus colaboradores mejorando continuamente al máximo sus debilidades.

### **Políticas de calidad**

Según Esponda, y otros (2005, pág. 85) en su libro Hacia una Calidad más Robusta señala lo siguiente:

Para las organizaciones, el contar con una política de calidad es la forma de involucrarse en la calidad y mejora continua para la satisfacción de los clientes por parte de todos los miembros de la organización.

Las organizaciones que cuentan con una política de calidad dan una imagen de compromiso hacia la calidad y la mejora continua para mantenerse a la vanguardia a los clientes y sociedad.

Se puede concluir que al contar con políticas de calidad dentro de la entidad es de crecimiento continuo ya que esto permite dar un mejor servicio, para que de esta manera los clientes se sientan conformes y satisfechos de los servicios ofrecidos.

### **Selección del Personal**

Según Llanos (2005, pág. 4) en su libro Cómo entrevistar en la selección de Personal menciona lo siguiente:

La selección debe suministrar los recursos humanos adecuados en tiempo oportuno, asegurando su calidad, permanencia y desarrollo.

El factor humano, da sentido y rumbo a la organización: es la sangre de la misma, pues le otorga vida.

Por ello es esta tarea se aplican diversas técnicas, se toman decisiones y se selecciona a candidato apropiado para ocupar el

puesto, la serie de técnicas aplicadas permiten evaluar y descubrir características personales, psicológicas y cognoscitivas que a su vez permiten develar otras cualidades como las motivaciones, capacidades, autoestima, nivel de inteligencia, etc.

Las técnicas de selección también permitirán determinar si el candidato es una persona estable emocional y laboralmente, porque no es recomendable contratar empleados o trabajadores inconsistentes que abandonen en un breve periodo trabajo el trabajo, con la consecuente pérdida de tiempo, gasto de dinero y desperdicio de esfuerzo.

Se puede mencionar que la selección de personal es muy esencial en la entidad, es decir hay que seleccionar bien al personal para que funcione bien el negocio porque con esfuerzo, perseverancia y permanencia en el puesto de trabajo es la clave para el éxito dentro de la entidad.

### **Sistema de Control Interno**

Según Estupiñán (2006, págs. 26-27) en su libro Control Interno y Fraudes dice lo siguiente:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

Ambiente de Control

Evaluación de Riesgos

Actividades de Control

Información y comunicación

Supervisión y seguimiento

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en todos los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ende, tamaño, por sus

culturas y filosofías de administración. Así mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de la otra.

Según (Cuéllar M, 2009) en su libro Control Interno y Fraudes señala lo siguiente:

El control interno consta de cinco componentes inter-relacionados. Estos se derivan de la forma como la dirección maneja un negocio y están integrados con el proceso de dirección. A pesar de que los componentes están presentes en todas las entidades, las pequeñas y medianas compañías pueden implementarlos en forma diferente a como lo hacen las grandes.

Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados pero, con todo, una compañía pequeña puede tener un eficaz control interno. Los componentes son:

**Ambiente de control.-** El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de su gente. Es la base para todos los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen integridad, valores éticos y competencia de la gente de la entidad, filosofía y estilo operativo de la dirección, la forma como la dirección asigna autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla su gente y la atención y orientación dadas por el directorio.

**Apreciación del riesgo.-** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas o internas que deben ser apreciados. Una pre-condición para la apreciación del riesgo es establecer objetivos ligados a los distintos niveles e internamente consistentes. Apreciación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos pertinentes al logro de los objetivos, formando una base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados. Debido a que las condiciones económicas y asociadas al ramo de actividad, las regulaciones y las operaciones continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar con los riesgos especiales asociados al cambio.

**Actividades de control.-** Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las órdenes de la dirección se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para encarar los riesgos asociados al logro

de los objetivos de la entidad. Las actividades de control están presentes a través de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño operativo, seguridad de activos y segregación de cargos.

**Información y comunicación.-** La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en una forma y en un marco de tiempo que habilite a la gente a cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen informes que contienen información operativa, contable y relativa al cumplimiento que hacen posible manejar y controlar el negocio. Se refieren no sólo a los datos generados internamente, sino también a la información sobre eventos externos, actividades y condiciones que es necesaria para tomar decisiones empresariales fundadas y para elaborar informes externos. La comunicación eficaz también debe existir en un sentido más amplio, fluyendo hacia arriba, hacia abajo y a través de la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la dirección superior, de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. Deben entender su propio rol en el sistema de control interno, así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar información significativa hacia los niveles superiores. Debe existir también comunicación eficaz con partes externas, tales como clientes, proveedores, órganos reguladores y accionistas.

**Monitoreo.-** Los sistemas de control interno necesitan ser monitoreados – monitoreo es un proceso que aprecia la calidad del desempeño del sistema a través del tiempo.

Esto es cumplido a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones separadas o una combinación de ambas. El monitoreo continuo se concreta en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de dirección y supervisión y otras acciones que el personal realiza en el desempeño de sus cargos. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerán principalmente de la apreciación de los riesgos y de la eficacia de los procedimientos de monitoreo continuo. Las deficiencias del control interno deben ser informadas hacia arriba, informándose, con respecto a los asuntos graves, a la alta gerencia y al directorio.

De los dos autores que hemos citado anteriormente se puede concluir diciendo que el sistema de control interno consta de cinco componentes

de los cuales las pequeñas y medianas empresas pueden implementarlos de diferente manera, obteniendo resultados satisfactorios al momento de ejecutar el sistema de control interno.

### **Análisis de Crédito**

Según Zúñiga (1987, pág. 440) en su libro Crédito Cooperativo dice lo siguiente:

El analista debe estudiar si las condiciones del financiamiento solicitado se ajustan en todo a los reglamentos y políticas de crédito. En caso contrario, debe proponer los ajustes pertinentes de modo que el financiamiento se ubique en el marco normativo, si detrimento de las condiciones que convienen, desde el punto de vista técnico, al proyecto de inversión y al solicitante. Se presume que el marco normativo está concebido de modo tal que permite este tipo de ajustes en los créditos, sin necesidad de rebasarlo, salvo en los casos verdaderamente excepcionales justificados técnicamente, para cuyo evento el marco debe ofrecerla flexibilidad apropiada.

Los procedimientos de análisis de crédito en las cooperativas es natural que no sean uniformes, como tampoco lo son en otras instituciones de crédito cooperativo, no solo porque no se utilizan los mismos métodos, sino por la diversidad de factores que se consideran más importancia que a otros y, además como es de esperar, esos factores varían de un caso a otro, de acuerdo con las particularidades del sujeto, del proyecto o plan de inversión, del monto, de la clase y propósito del crédito.

Se puede concluir que el análisis de crédito debe ser estudiado profundamente cumpliendo con todas las políticas de crédito para que al momento que se otorgue el crédito a los a los clientes no haya ninguna dificultad a futuro en el momento que cancelen las cuotas que se han acordado.

### **Garantías**

Según Vélez (1997, págs. 72-73) en su libro crédito Rural mencione lo siguiente:

De acuerdo con los principios bancarios clásicos, las garantías

constituyen la base de la concesión de los préstamos y limitan terminantemente por su índole el plazo y por su valor el monto de los préstamos.

No pueden recurrir al banco en demanda de dinero sino las personas que posean bienes presentes, es decir las que dispongan de solvencia económica. Solo dichos bienes pueden ser admisibles como garantías y su valor debe exceder suficientemente el valor del préstamo solicitado (márgenes de garantía).

### Clases de Garantías

Responsabilidad personal. Está representada por las cualidades individuales del deudor, es decir, por la responsabilidad de cumplimiento de sus obligaciones apoyada en su honradez, su capacidad intelectual, su dedicación al trabajo, su salud y su conducta. Este crédito se otorga sin garantía distinta a la firma del usuario.

Garantía personal o fianza. Significa el traspaso eventual de la responsabilidad del pago del préstamo de un tercero, a quien se suponen cualidades individuales que le inducirán a pagar supletoria o subsidiaria. Dicho de otra manera, el tercero, el fiador, se obliga ante el acreedor si el deudor principal no paga. Este crédito se otorga con la firma de un fiador.

Garantía real.- Es la que se otorga mediante la constitución de un gravamen sobre bienes muebles o inmuebles. Se divide en:

Garantía Hipotecaria.- Es la que se otorga mediante la constitución de un gravamen real sobre un bien inmueble urbano o rural.

Garantía Prendaria.- Es la que se otorga mediante la constitución de un gravamen real sobre un bien mueble.

Se puede mencionar que las garantías que tienen las entidades por el crédito otorgado a los clientes, es de gran respaldo para todas las Instituciones de este modo se cumplirá puntualmente el pago acordado.

### **Control Interno**

Según Estupiñán (2006, pág. 19) en su libro “Control Interno y Fraudes” define lo siguiente:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior los objetivos básicos son:

Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la Institución

Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Según Mantilla, (2005, pág. 14) en su libro Control Interno y Fraudes señala lo siguiente:

Control Interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos a las siguientes categorías:

Efectividad y eficiencia de las operaciones.

Confiabilidad en la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, pero no un fin en sí mismo.

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

Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho a menudo ellos hablan en términos de control y están dentro de control.

De lo anterior se puede concluir diciendo que el control interno es un conjunto de métodos coordinados y procedimientos con el fin de que ayuden a la empresa a salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables que posee la empresa, tomando en cuenta que si la empresa tiene varios dueños es necesario contar con un adecuado sistema de control interno.

#### **2.4.4. Descripción de la Variable Dependiente (Supra-ordinación)**

##### **Estados Financieros**

Según Guajardo (2004, págs. 244-245) en su obra Fundamentos de Contabilidad señala lo siguiente:

Este informe, al que también se le conoce como Balance General, presenta información útil para la toma de decisiones relacionada con la inversión y el financiamiento. En él se muestra el monto de activo, pasivo y capital en una fecha específica, es decir, se presenta los recursos con que cuenta la empresa, lo que debe a sus acreedores y el capital aportado por los dueños. Dentro de dicho estado financiero existen secciones para activo, pasivo y capital.

Las cuentas de activo se ordenan de acuerdo con su liquidez; es decir, su factibilidad para convertirse en efectivo, por lo cual se constituyen dos categorías: activo circulante y activo no circulante o fijo. En la sección del activo circulante se encuentran las cuentas de efectivo en caja y bancos, inversiones temporales, cuentas por cobrar e inventarios, entre otras. En el activo no circulante o fijo se incluyen las cuentas de terrenos, edificios, depreciaciones, equipo de transporte, mobiliario y equipo. Además se deben mencionar los activos intangibles, tales como marcas registradas, franquicias, derechos de autor etc.

El pasivo está integrado por dos clasificadores: pasivo a corto plazo y pasivo a largo plazo. En el primero se incluyen las cuentas por



pagar, intereses por pagar e impuestos por pagar entre otras. La sección de pasivo a largo plazo incluye hipotecas, préstamos bancarios y obligaciones por pagar.

En la sección del capital contable se presentan las cuentas del capital social común y utilidades retenidas.

Según Díaz (2001, pág. 331) en su libro de Contabilidad General menciona lo siguiente:

“Los Estados Financieros son el conjunto de informes preparados bajo la responsabilidad de los administradores del negocio o empresa, con el fin de darles a conocer a los usuarios la situación financiera y los resultados operacionales del negocio en un periodo determinado”.

Según Guajardo & Andrade en su libro de Contabilidad Financiera (2008, pág. 148) señala lo siguiente:

“Los estados financieros en las diferentes actividades que se realizan en los procesos contables de registro de transacciones y ajustes se efectúan con el objetivo final de elaborar los estados financieros. Una vez que se tiene la balanza de comprobación ajustada se procede a elaborar los estados financieros básicos, que se interrelacionan”.

Se puede concluir que los Estados Financieros, en el activo son recursos líquidos que posee la empresa y en el pasivo son las deudas a cancelar dentro de un tiempo determinado, es decir representa la situación de la empresa en cuanto a sus recursos de operación y así también como sus deudas a corto y a largo plazo.

### **Análisis Financiero**

Según Díaz (2001, pág. 372) en su libro de Contabilidad General menciona lo siguiente:

Es una evaluación tanto del funcionamiento financiero de la empresa en el pasado como de sus perspectivas. Por lo regular implica un análisis de los estados financieros de la empresa. Lo utilizan

diversos sectores como acreedores, inversionistas y gerentes, para determinar la posición financiera de la empresa en relación con la de otras.

Entre los diversos instrumentos que existen para medir la capacidad financiera de un negocio están: análisis horizontal, análisis vertical y de índices financieros.

Según Coral & Gudiño (2008, pág. 315) en su libro Contabilidad Plus expresa lo siguiente:

“El análisis financiero es un método para establecer los resultados financieros de las decisiones de negocios, aplicando las diferentes técnicas como análisis horizontal, análisis vertical, los indicadores financieros y otros, con el fin de diagnosticar la situación financiera de la misma y permitir presentar conclusiones y recomendaciones para la correcta toma de decisiones”.

Según Mayes & Shank (2010), el análisis financiero consiste en “estudiar la información que contienen los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones”.

Tomando en cuenta sobre los autores antes mencionados el análisis financiero nos ayuda y nos permite conocer cómo se encuentra la situación actual de la entidad, mediante la aplicación del análisis horizontal, análisis vertical e índices financieros, ya que estos nos sirve para interpretar los resultados y así tomar las mejores decisiones, tales como nuevas inversiones, funciones de la empresa concesión de créditos etc.

### **Análisis Económico**

Según Escobar & Guartas (2006, pág. 21) en su Diccionario Económico Financiero menciona lo siguiente:

Es la unidad básica donde se generan y toman decisiones respecto a la actividad económica. Un agente económico puede ser una persona, una empresa, o cualquier organización que realice actividades económicas. Los agentes económicos son agentes económicos típicos mencionados en la teoría económica son las personas o familias, en papel de consumidores y bienes de servicios, y como oferentes de mano de obra: las empresas como demandante de trabajos y oferente de bienes y servicios.

Método para separar, examinar y evaluar tanto cuantitativamente como cualitativamente, las interrelaciones que se dan entre los distintos agentes económicos, así como los fenómenos y situaciones que de ella se derivan; tanto al interior de la economía, como en su relación exterior.

Se puede mencionar que al análisis económico dentro de una entidad es un análisis básico en donde se toman las mejores decisiones con relación a la actividad económica que realice.

### **Rentabilidad**

Según Lizcano (2004, pág. 10) en su libro de Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación expresa lo siguiente:

“La rentabilidad es un concepto cada vez más amplio, que admite varios enfoques. Se puede hablar de rentabilidad, desde el punto de vista económico o financiero, como la relación entre excedente que genera una empresa en el desarrollo de su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo la misma”.

Según Sánchez (2002, pág. 12) en su libro Análisis de Rentabilidad de la empresa expresa lo siguiente:

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

Se puede concluir que la rentabilidad es el beneficio que busca toda actividad económica ya que es muy importante saber que un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento es rentable cuando genera mayores ingresos que costos y así analizando todo lo dicho sabremos qué tan rentable es el negocio.

## **Tipos de Rentabilidad**

### **Rentabilidad Financiera**

Según, Sánchez (2002, pág. 126), en su libro de Análisis de la Rentabilidad en la Empresa, señala lo siguiente:

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Además la rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa: y el segundo, porque puede restringir la financiación externa.

### **Rentabilidad Económica**

Según, Mercales, (2012, pág. 85), en su libro de “Rentabilidad”, nos dice:

La rentabilidad económica RE o de la inversión, 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, esto permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia de sus estructuras financieras afecte al valor ratio.

Rentabilidad Económica = BAIT/ Activos Totales

Margen sobre Ventas\* Rotación de Activos

Margen sobre Ventas, el que mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, con la siguiente fórmula:

Margen sobre ventas = (ROS) = BAIT / Ingresos por Ventas

Rotación de Activos, el que mide el número de veces que se recupera el activo mediante las ventas, es decir, el número de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida, con la siguiente fórmula:

Rotación de Activos (ROT) = Ingresos por Ventas/Activos totales.

Según, (2003, pág. 103), en su libro de “Análisis Económico-Financiero de las Decisiones de la Gestión Empresarial”. Señala lo siguiente:

Se entiende por rentabilidad económica, la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria).

La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para remunerar tanto al pasivo, como a los accionistas de la empresa. Su representación viene a través del siguiente ratio:

$$RE = \frac{\text{BAIT}}{\text{Activo Total}}$$

En este ratio, el BAIT representa la cantidad de euros que permanecen en la empresa cuando los gastos totales de la explotación son deducidos de los ingresos totales de la empresa directamente derivados de sus propias actividades, siempre antes de que sean pagados los intereses (I) y gastos financieros y los tributos (T) o impuesto de sociedades. Dichos gastos de explotación incluyen todos los gastos directos de la producción más los gastos generales de administración, venta y distribución.

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.

## Indicadores Financieros

El análisis por razones o indicadores señalan los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias. También enfoca la atención del analista sobre determinadas relaciones que requieren posterior y más profunda investigación (Ortiz, 2008, pág. 215)

## Indicadores de Rentabilidad

En término de Aching (2006, pág. 29), define que los índices de rentabilidad “Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa”.

Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Capital o Patrimonio}}$$

Índice de Rentabilidad sobre la inversión

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activo}}$$

Margen Bruto de Rentabilidad

$$\frac{\textit{Ventas} - \textit{Costo de Ventas}}{\textit{Ventas}}$$

Margen de Utilidad Neta

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}}$$

## **2.5. Hipótesis**

Las Políticas de créditos se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Ambato.

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **Variable independiente:**

Políticas de créditos.

### **Variable dependiente:**

Rentabilidad

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque de investigación

El desarrollo de la presente investigación está enmarcado en el enfoque cualitativo así como también en el cuantitativo; cualitativa porque debido a que el problema que se plantea requiere una investigación interna utilizando procesos cualitativas que permitirán una observación de las políticas a la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera; los objetivos que se plantean, proponen acciones inmediatas a fin de solucionar satisfactoriamente el problema identificado.

Según Gómez (2006, pág. 60) en su libro de Introducción a la metodología de la Investigación Científica dice:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Por ejemplo un censo es un enfoque cuantitativo del estudio demográfico de la población de un país.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 4), en su libro de “Metodología de la Investigación”, señala lo siguiente:

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Según las palabras de Lerma (2001, pág. 37). En su libro de “Metodología de la Investigación”, señala lo siguiente:



“Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. Este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser describir o generar teoría a partir de los datos obtenidos”.

## **3.2. Modalidad básica de la investigación**

### **3.2.1. Investigación de Campo**

La investigación de campo se empleó para conocer cómo está la situación actual de la Institución en cuanto a las políticas de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco es decir la información es obtenida directamente con la realidad.

Según García (2005, pág. 35) en su libro de la “Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud”, menciona lo siguiente:

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.

Claro está, que una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todos los provenientes de fuentes bibliográficas a partir de los cuales se construye el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Según Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 103) en su libro de Tutoría de la Investigación Científica señala lo siguiente:

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del

proyecto”.

Se puede concluir que la investigación de campo está enfocada directamente con la realidad de la Institución, recolectando información y resolver viendo la situación a través del contacto directo que tiene el investigador con el lugar de los hechos utilizando herramientas, entre ellas tenemos, entrevista, encuestas, cuestionarios y observaciones las mismas que nos ayudaran a recoger datos los mismos que deberán ser interpretados y analizados.

### **3.2.2. Investigación documental – bibliográfica**

También se aplicó la Investigación documental – bibliográfica el cual nos sirvió de gran ayuda para engrandecer este trabajo de investigación, siendo una guía de ejecución, obteniendo y acudiendo a libros, revistas, periódicos entre otras, para conocer y profundizar el tema de estudio.

Según Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 103), en su libro de “Tutoría de la Investigación Científica” señala lo siguiente:

Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías contextualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros.

Según Méndez & Astudillo (2008, pág. 18), en su libro de “La Investigación en la era de la Información”, menciona lo siguiente:

La investigación bibliográfica en ciencias sociales empieza en el análisis bibliográfico de las fuentes de referencia que ofrecen información sintética acerca de cualquier tema. La metodología de investigación bibliográfica consiste en que la información obtenida permite la formulación de un problema original así como el planteamiento de nuevas preguntas y estrategias de análisis e

interpretación de nueva información. La investigación inicia con una pregunta o con un conjunto de objetivos que serán contestados mediante la el procesamiento de información obtenida en el campo o en la bibliografía. Se puede afirmar que la investigación bibliográfica es el punto de partida de cualquier tipo de investigación cuyo objetivo es dar respuesta a la pregunta de investigación.

En este estudio se utilizara una investigación bibliográfica referente a las exigencias de desarrollo y progreso del tema, el cual será de gran ayuda para complementar conocimientos esenciales para mejorar las políticas de crédito que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito San francisco, mediante la utilización de libros, revistas, periódicos con el fin o propósito de detectar, ampliar y profundizar el tema de investigación

### **3.3. Nivel o tipo de la investigación**

#### **3.3.1 Investigación Exploratorio**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 79), en su libro de “Metodología de la Investigación”, dice lo siguiente:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Según Pazmiño (1997, págs. 23-24) en su libro “Metodología de la Investigación Científica” expresa lo siguiente:

La práctica de este tipo de investigación nos introduce al conocimiento de las características globales de la(s) unidad(es) de análisis en estudio. A través de la investigación exploratoria, el investigador evidencia conceptos y definiciones y se “aclimata” con el sujeto u objeto de estudio.

Es ejercicio obligado en investigación exploratoria el “rastreo” de fuentes bibliográficas y/o documentales, así como el establecimiento de contactos con especialistas e instituciones vinculadas con el tema de estudio.

En realidad podríamos aseverar que toda investigación empieza siendo exploratoria, debido al necesario e ineludible primer contacto con la realidad, a través del cual, el investigador aclara su pensamiento, ajusta la idea de investigación inicial y en consecuencia formula con mayor precisión el problema de estudio. Como vemos, el análisis de las fuentes bibliográficas y documentales y por tanto las técnicas de investigación relacionadas tales como la lectura científica y el fichaje son parte substancial de la investigación científica, pero por su puesto por si solas no la constituyen. Esta aclaración es válida puesto que tradicionalmente la práctica de investigación científica en los centros escolares se ha reducido al estudio – si acaso a la aplicación – casi exclusivo de las técnicas mencionadas, dejando de lado el conocimiento global del método científico y sus fases, situación que dista mucho del verdadero objetivo de la investigación científica cual es el de procurar despertar el espíritu investigativo en los más jóvenes y el manejo de las técnicas generadoras del conocimiento científico, a fin de liberar a la sociedad de la importación de tecnología remplazándola por la generación de una verdadera ciencia autóctona.

Se puede decir que la investigación exploratoria nos ayuda a conocer y analizar un tema de investigación que no ha sido estudiado por completo, el cual nos permite indagar profundamente el problema que tiene la entidad.

### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

Además la investigación descriptiva es aquella que detalla la situación actual de la Institución permitiendo conocer todo lo relacionado con las políticas de crédito y la rentabilidad que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco ya que su característica fundamental es la recolección e interpretación de datos correctamente.

Según las palabras de Tamayo (1997, pág. 54), en su libro “El proceso de la Investigación Científica”, expresa que la investigación descriptiva:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.

“La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 80), en su libro de “Metodología de la Investigación”, dice lo siguiente:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Según Pazmiño (1997, pág. 24), en su libro “Metodología de la Investigación Científica”, indica lo siguiente:

“A diferencia de la investigación histórica, la investigación descriptiva se ocupa de estudiar los hechos en tiempo presente, es decir aquellos que ocurren en la actualidad. Para cumplir su finalidad suele valerse de la estadística, que coadyuva al análisis cuanti-cualitativo de los sucesos, esto implica la medición exhaustiva de sus componentes”.

Concluyendo con lo que mencionan los autores, se puede decir que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se va a estudiar esta puede ser tanto de un grupo o población.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según Icart, Fuentelsaz & Pulpón (2006, pág. 55) en su libro de “Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina”, menciona lo siguiente:

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 finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita.

Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajará.

Según Juez & Díez (1997, pág. 94), en su libro “Probabilidad y Estadística”, dice lo siguiente:

Se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudios de poder estudiar todos los sujetos de la población, se hace necesaria la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población. Dicho conjunto es muestra.

Según Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 107), en su libro de “Tutoría de la Investigación Científica”, menciona lo siguiente:

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativa del colectivo en las características sometidas al estudio.

Se puede concluir diciendo que la población o universo es la totalidad de los elementos que se va a estudiar o investigar, ya que se debe cuantificar para determinado estudio, estas deben ser de una misma o determinada característica a la cual se la denomina población por constituir la totalidad del fenómeno en estudio.

Para efecto de la investigación la población será la siguiente:

**Tabla No. 1 Descripción de la población en estudio**

<b>DETALLE</b>	<b>NUMERO</b>
<b>Asamblea General</b>	26
<b>Gerente General</b>	1
<b>Consejo Administrativo</b>	14
<b>TOTAL</b>	41

Elaborado por: Diana Quinapanta

### **3.5. Operacionalización de las variables**

Según las palabras de Tamayo (2004, pág. 169), en su libro de “El Proceso de la Investigación Científica”, menciona lo siguiente:

Decíamos que una variable es un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativamente o cualitativamente.

Es la relación causa-efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados. En toda variable el factor que asume esta condición debe ser determinado mediante observaciones y estar en condiciones de medirse para enunciar que, de una entidad de observación a otra el factor varía y, por tanto, cumple con su característica.

La validez de una variable depende sistemáticamente del marco teórico que fundamenta el problema y del cual se ha desprendido, y de su relación directa con la hipótesis que la respalda.

Inicialmente se definen las variables contenidas en la hipótesis en forma teórica, luego en forma empírica, lo cual recibe el nombre de indicadores de variables.

En el proceso de Operacionalización de unas variables es necesario determinar los parámetros de medición a partir de los cuales se establecerá la relación de variables enunciadas por la hipótesis.

### 3.5.1. Variable Independiente: Políticas de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Según Brachfield, (2009, pág. 87), en su libro “Gestión del Crédito y Cobro”, dice: Las políticas de crédito y cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo.</b></p>	Control Administrativo	- Numero de Reglamentos	¿Existe un reglamento aprobado por la Asamblea General que controle las políticas crédito?	Encuesta y entrevista.
		-Número de procesos documentados	¿Se ha determinado procesos que permitan el mejoramiento de políticas de crédito?	Encuesta y entrevista.
	Control Financiero	- Evaluación de Sistema de Control Interno	¿La Asamblea General se reúne con los asesores para analizar las políticas de crédito?	Encuesta y entrevista.
		- Grado de Incobrabilidad	¿Las políticas de crédito son la causa para que exista incobrabilidad de cartera?	Encuesta y entrevista.

**Tabla No. 2 Variable Independiente: Políticas de Crédito**  
 Elaborado por: Diana Quinapanta



### 3.5.2. Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
En términos de Aching (2006, pág. 29), define que los índices de rentabilidad “Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa”.	Financiero	Índice de Rentabilidad sobre el Patrimonio $\frac{Utilidad\ Neta}{Capital\ o\ Patrimonio}$	¿Los asesores de crédito saben lo que es un indicador de rentabilidad?	Encuesta y entrevista.
		Índice de Rentabilidad sobre la inversión $\frac{Utilidad\ Neta}{Activo}$	¿Conoce usted el margen de Rentabilidad de la Cooperativa?	Encuesta y entrevista.
	Económica	Margen Bruto de Rentabilidad $\frac{Ventas - Costo\ de\ Ventas}{Ventas}$	¿El Gerente tiene conocimientos de la rentabilidad económica?	Encuesta y entrevista.
		Margen de Utilidad Neta $\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas}$		

**Tabla No. 3 Variable Dependiente:**  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### 3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 3.6.1. Plan de recolección de información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Determinar las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa San Francisco del Cantón Ambato para el cumplimiento de los objetivos formulados en la investigación
¿De qué personas u objetos?	La presente investigación se obtendrá del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del Cantón Ambato”
¿Sobre qué aspectos?	Evaluación de las políticas de crédito y su la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del Cantón Ambato”
¿Quién? ¿Quiénes?	La obtención de la información será responsabilidad de la investigadora
¿Cuándo?	El campo de investigación se lo realizara el segundo semestre del año 2014.
¿Dónde?	El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos será en la Cooperativa San Francisco del Cantón Ambato”
¿Cuántas veces?	La técnica de recolección de información ha sido aplicada por una sola vez
¿Cómo?	La técnica principal a utilizarse para obtener la información será la encuesta.
¿Con qué instrumento?	El instrumento que se utilizará en la investigación será la el cuestionario.

Tabla No. 4 Plan de recolección de información  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### **3.7. Procesamiento**

#### **3.7.1. Plan de procesamiento de la información**

Una vez que se apliquen los instrumentos para la recolección de los datos se procederá a la revisión y codificación de la información, las mismas que nos permitirá detectar cualquier error, para poder de esta manera organizar de forma más clara posible de los resultados obtenidos.

Para no tener problema al momento de realizar la categorización y tabulación de la información que trata de ordenar y determinar cuántas veces se repite una categoría con sus respectivos porcentajes, para su posterior tabulación mediante cuadros y gráficos en barras utilizando medidas de tendencias centrales como es la medida de dispersión que es la varianza.

Después de haber realizado las etapas anteriores del procesamiento de la información se procederá a una correcta interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de obtener respuestas claras y precisas.

Para procesar la información recolectada se procederá de la siguiente manera:

Análisis, revisión, clasificación de la información.

Analizar y tabular los datos obtenidos. La tabulación se realizará de forma manual, según variables de hipótesis y objetivos.

Elaboración de cuadros estadísticos que permitan interpretar los resultados tabulados de las encuestas.

Según las palabras de Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 137), en su libro “Tutoría de la Investigación Científica” define lo siguiente:

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadro de una sola variable, cuadro con cruces de variables, etc.

Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).

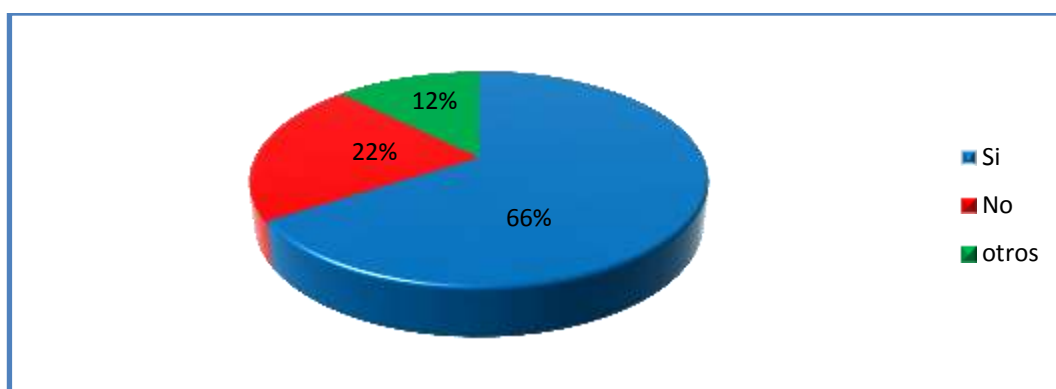
Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Para la interpretación y análisis de resultados se utilizara gráficos. Para lo cual se utilizara la ayuda Microsoft Excel, que facilita el análisis, interpretación y representación de la información en tablas y gráficos (pastel), como se presenta a continuación:

**Tabla No. 5** Diseño de la Matriz para Tabulación

N-°	Pregunta	Si	No	Observaciones
1				
2..				

Elaborado por: Diana Quinapanta



**Gráfico No. 5** Modelo para la representación grafica

Elaborado por: Diana Quinapanta

### 3.7.2. Encuesta

Como dice Ortiz & Frida (2004, pág. 52) en su libro, “Diccionario de la Metodología de la Investigación”, define que la encuesta es un:

“Método de investigación capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección de información sistemática, según un diseño previamente establecido que

asegure el rigor de la información obtenida”.

Según las palabras de Grande & Abascal (2005, págs. 14-15) , en su libro de “Análisis de Encuestas”, define que:

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. Las encuestas pueden ser personales y no personales.

Las encuestas personales consisten en un encuentro entre dos personas en el cual una de ellas obtiene información proporcionada por la otra sobre la base de un cuestionario. Generalmente se desarrolla sobre la base de un cuestionario predefinido o estructurado que no puede ser alterado por el entrevistador.

Finalmente, las encuestas no personales son encuestadas por correo. Las encuestas postales convencionales, se llaman así porque la recogida de la información se efectúa mediante un cuestionario que se envía a una persona que lo complementa y lo devuelve por correo. Junto a la encuesta se remite una carta de presentación, las instrucciones para su cumplimiento y un sobre franqueado para devolver el cuestionario.

Se puede afirmar diciendo que la encuesta es la obtención de información primaria sobre un tema de investigación en base a un cuestionario de preguntas de los cuales se obtendrá información muy necesaria para realizar claramente el trabajo de investigación.

### **3.7.3. Entrevista**

Según las palabras de Llanos (2005, pág. 57), en su libro de “Cómo entrevistar en la selección de Personal” señala lo siguiente:

Se definirá a la entrevista como el proceso de comunicación entre el entrevistador experto y un candidato para ocupar una jerarquía dentro de la organización, que da por resultado una interacción humana con manifestaciones conscientes e inconscientes, y por medio de la cual se analizan e investigan las pautas de comportamiento, estructura de personalidad, síntomas, mecanismos

de defensa, relaciones de objeto, trastornos de carácter y demás criterios relevantes, desde el punto de vista psicoanalítico, para inferir la afinidad, ventaja, compatibilidad y funcionalidad del perfil o estructura de personalidad del candidato respecto de las funciones, responsabilidades, tareas, actividades y requerimientos de personalidad propias del puesto disponible.

Según las palabras de Lerma (2001, págs. 105-106), en su libro de "Metodología de la Investigación", dice:

En ella necesariamente hay interacción entre la persona que recolecta la investigación y el entrevistado, ya sea personal o telefónicamente.

El entrevistador anota la respuesta y recibe información adicional al observar las reacciones y gestos del investigado sobre los estímulos o preguntas.

Si utiliza formulario, se le denomina entrevista estructurada. Si utiliza una guía con temas generales relevantes, se le denomina entrevista semiestructurada. Este tipo de entrevista permite ajustar los temas en el momento de ejecutarla.

Siete sugerencias para una buena entrevista:

Realícela en un lugar privado y cómodo.

Fomente una atmósfera de confianza.

Nunca de carácter obligatorio en las entrevistas.

Las respuestas se aceptan naturalmente.

No expresar sorpresa, desaprobación o aprobación ni emita juicios ante las respuestas.

La destreza y la buena técnica del entrevistador permiten excelentes respuestas.

Utilice, preferentemente, preguntas abiertas, pues permite a los entrevistados responder con sus propias palabras y así obtener una información más amplia sobre el tema.

La entrevista es el dialogo entre dos personas el cual la persona que entrevista se encarga de recolectar información a la persona entrevistada, para lo cual nos recomienda realizar preguntas abiertas esto permitirá a

los entrevistados responder con sus propias palabras obteniendo información adecuada con el fin de resolver el tema de estudio.

#### **3.7.4. Análisis e Interpretación de resultados**

Según las palabras de Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 142), en su libro de “Tutoría de la Investigación Científica”, señala lo siguiente:

- \* Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- \* Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- \* Comprobación de hipótesis. Para la verificación estadística conviene seguir la asesoría de un especialista.
- \* Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

#### **3.7.5. Comprobación de hipótesis**

Mediante el método no paramétrico chi cuadrado.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Con los resultados obtenidos mediante la encuesta y la entrevista, en este capítulo se procede a analizar e interpretar los resultados obtenidos, posteriormente se realizará la verificación de la hipótesis planteada mediante el método no paramétrico chi cuadrado.

Para la recolección de la información primaria, se utilizó la investigación de campo, para lo cual se aplicó la entrevista directamente al Gerente y las encuestas a través del cuestionario, dirigida a la Asamblea General y al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Ambato, la cual nos facilitó información valiosa acerca del problema de investigación, las mismas que han sido tabuladas para así enfocarnos con mayor certeza a lo que se está investigando referente a cada una de las preguntas planteadas de acuerdo a las tablas y gráficos que proveen diferentes porcentajes.

Este proceso nos permitirá obtener conclusiones el cual nos llevara a cabo el propósito de la presente investigación analizando así las políticas de crédito de la Institución. Se realizó la entrevista al Gerente y la encuesta a 40 personas que integran la Asamblea General y el Consejo administrativo, que corresponden a la población total, debido a que la población es muy pequeña para obtener una muestra. A continuación se expone el resultado referente a la investigación que corresponde a la encuesta cuyo objetivo es determinar las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

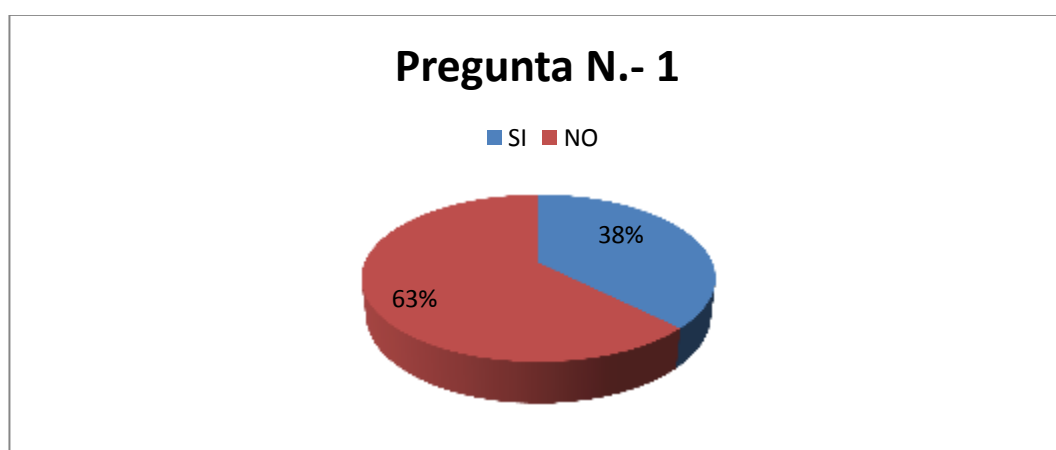


**Pregunta N.- 1:** ¿Cree usted que las políticas de crédito están acorde con el sistema de control interno?

**Tabla No. 6 Políticas de crédito**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37%
NO	25	63%
TOTAL	40	100%

Elaborado por:Diana Quinapanta  
Fuente: Investigacion de Campo



**Gráfico No. 6 Políticas de crédito**

Fuente: Investigacion de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

Según la encuesta realizada se puede mencionar que el 37% han dicho que las políticas de credito si están acorde con el sistema de control interno; mientras que el 63% dicen que las políticas de credito no están acorde con el sistema de control interno.

### Análisis

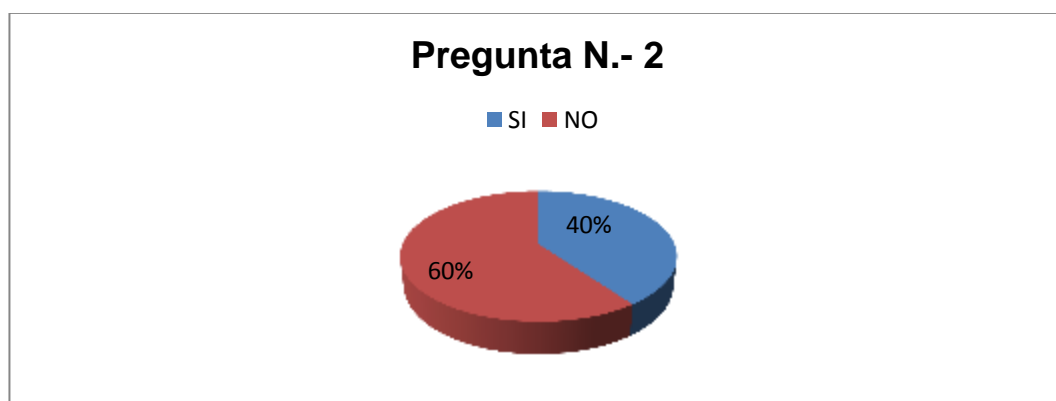
Analizando la información se puede decir que las políticas de crédito no son controladas adecuadamente por el Consejo de Administración y es el motivo principal para que los asesores de crédito no cumplan con su respectiva labor.

**Pregunta N.- 2:** ¿El diseño de las políticas de crédito está de acuerdo con los requerimientos de la Institución?

**Tabla No. 7 Diseño de Políticas de Crédito**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	40%
NO	24	60%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 7 Políticas de crédito**  
Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

Según la encuesta realizada se puede decir que el 40% están de acuerdo que políticas de crédito está de acuerdo con los requerimientos de la Institución; mientras que el 60% dicen que no cuentan con el respectivo diseño.

### Análisis

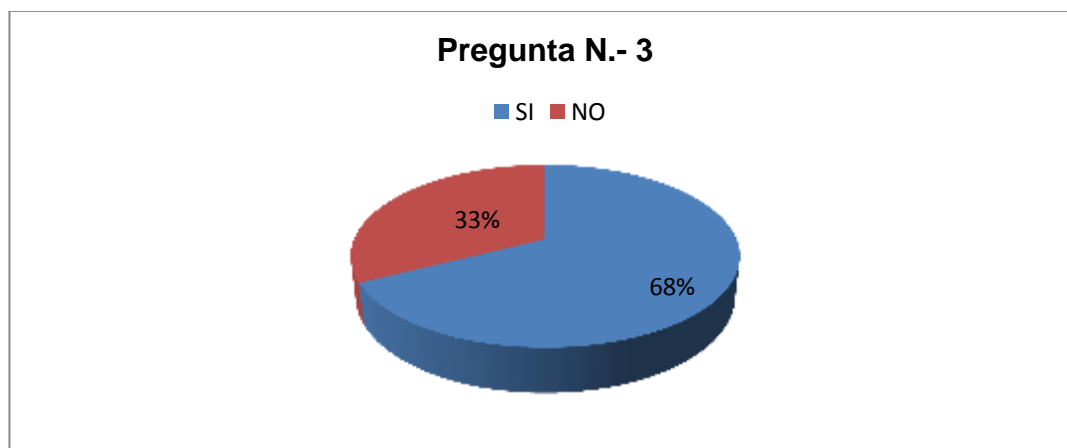
Analizando a lo que respondieron las personas encuestadas se puede decir que políticas de crédito no están de acuerdo con los requerimientos de la Institución debido que se la Cooperativa al momento de entregar el crédito siempre tiene que tener como respaldo de documentos que garantice el crédito que se entrega a los socios según el monto.

**Pregunta N.- 3:** ¿Cree usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para la concesión de créditos?

**Tabla No. 8 Mejoramiento de políticas y procedimientos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	67%
NO	13	33%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 8 Políticas de crédito**

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

Del total de los encuestados el 67% dice que si se deben mejorar las políticas y procedimientos para la concesión de créditos ya que el 33% no están de acuerdo en mejorarlo.

### Análisis

Con la encuesta realizada analizamos que si se deben mejorar las políticas y procedimientos de crédito, de tal manera que exista una guía para los asesores al momento de otorgar el crédito, de una manera correcta y equitativamente, temiendo como resultado socios responsables al momento del pago.

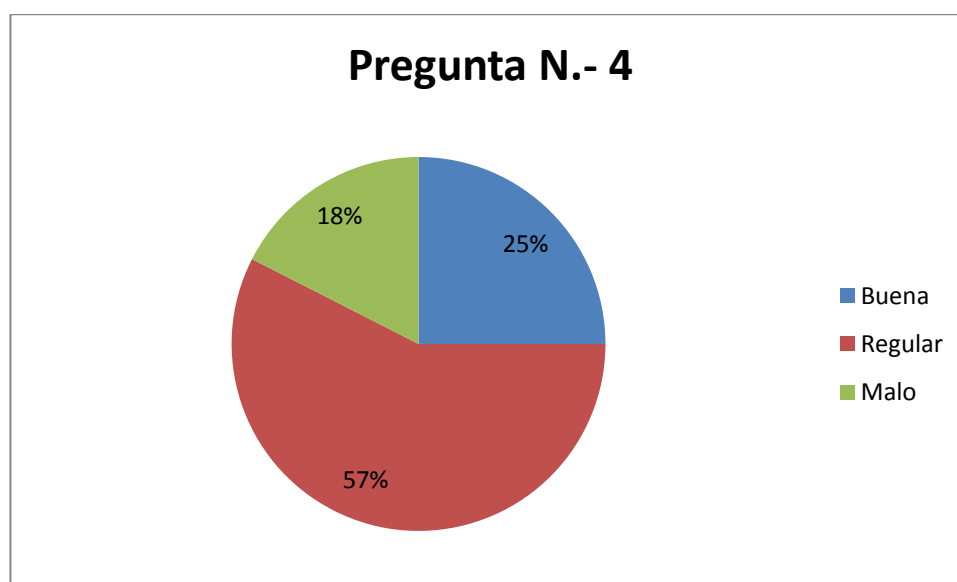
**Pregunta N.- 4:** ¿Considera usted que la rentabilidad es?

**Tabla No. 9 Rentabilidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	10	25%
Regular	23	57%
Malo	7	18%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta

Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 9 Rentabilidad**

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Quinapanta

### **Interpretación**

Del total de los encuestados el 25% considera que la rentabilidad es buena, el 57% regular y el 18% nos dice que es mala.

### **Análisis**

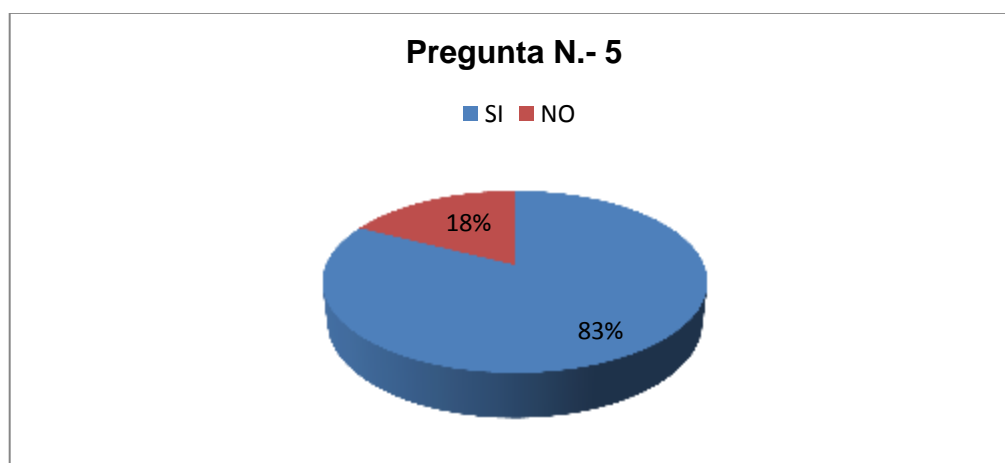
La mayoría de las personas encuestadas nos dicen que la rentabilidad de la Cooperativa es regular el cual se recomendaría analizar periódicamente todas las políticas de crédito de la Institución.

**Pregunta N.- 5:** ¿Considera usted que las políticas son establecidas por escrito?

**Tabla No. 10 Las políticas son establecidas por escrito**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	82%
NO	7	18%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 10 Políticas de crédito**  
Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

De las 40 personas encuestadas el 82% está de acuerdo con que las políticas son establecidas por escrito, mientras que el 18% no está de acuerdo.

### Análisis

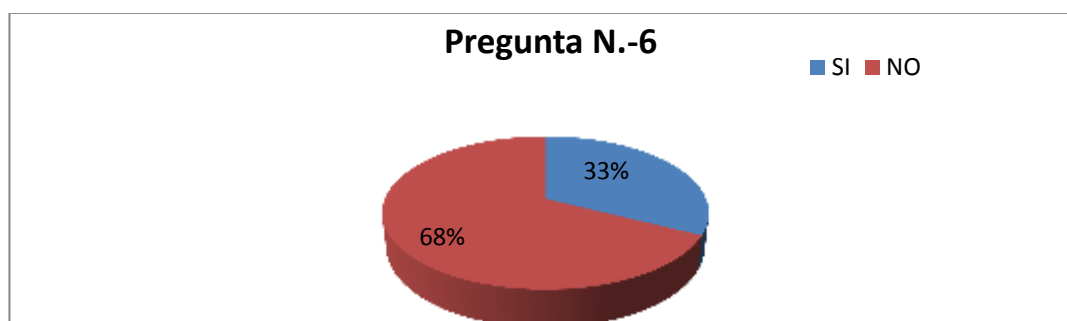
De la totalidad de las personas encuestadas se puede afirmar que las políticas de crédito tienen que ser realizadas siempre por escrito, en el cual se tiene como sustento o constancia de lo que se está cada vez mejorando.

**Pregunta N.- 6:** ¿En la Cooperativa San Francisco las políticas de crédito son difundidas para el conocimiento del personal?

**Tabla No. 11 Políticas de crédito**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	32%
NO	27	68%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 11 Políticas de crédito**  
Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

De las 40 personas encuestadas el 32% considera que las políticas de crédito son difundidas para el conocimiento del personal; mientras que el 68% considera que las políticas de crédito no son difundidas para el conocimiento del personal.

### Análisis

Con la totalidad de personas encuestadas la mayoría considera que las políticas de crédito no son difundidas para el conocimiento del personal, por lo que se recomienda poner en conocimiento claramente a todas las personas que laboren dentro de la cooperativa dando a conocer cuáles son las políticas de crédito para que de esta forma no exista ninguna clase de duda al momento de ser aplicadas.

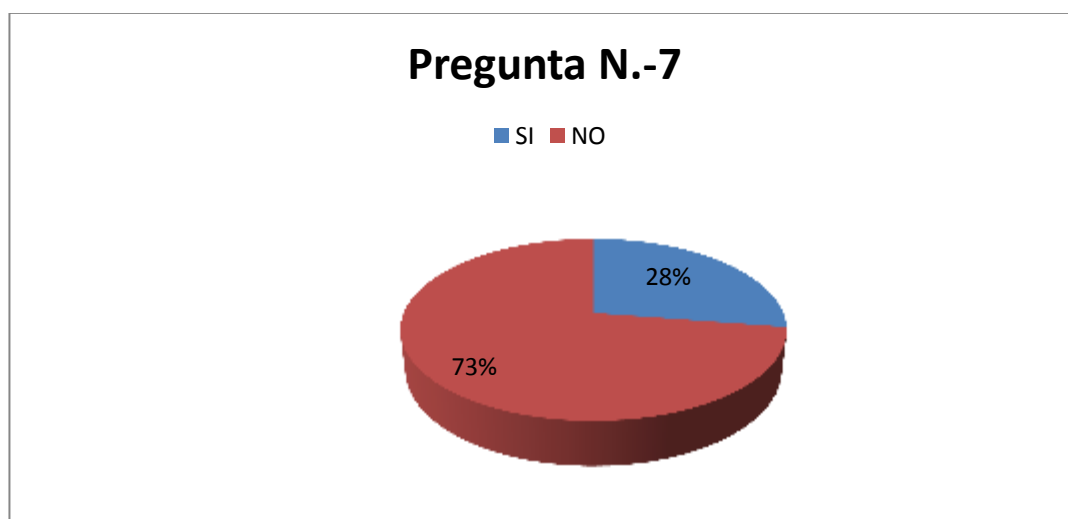
**Pregunta N.- 7:** ¿Conoce usted el margen de rentabilidad de la Cooperativa?

**Tabla No. 12 Margen de Rentabilidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	28%
NO	29	72%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta

Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 12 Margen de Rentabilidad**

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

Del total encuestados el 28% si conoce el margen de rentabilidad que tiene la Cooperativa; mientras que el 72% no conoce el margen de rentabilidad.

### Análisis

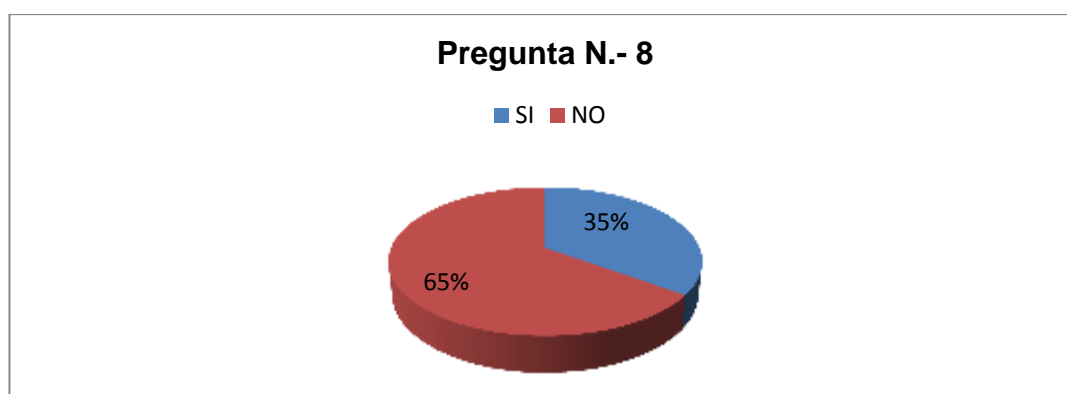
De las personas encuestadas la mayoría no conoce sobre el margen de rentabilidad de la cooperativa por lo cual se requiere dar una capacitación al personal sobre el tema de rentabilidad que posee la Institución.

**Pregunta N.- 8:** ¿Cree usted que las políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad?

**Tabla No. 13 Políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	35%
NO	26	65%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 13 Políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad**

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

De las 40 personas encuestado el 35% si está de acuerdo con que las políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad; mientras que el 65% no está de acuerdo con que las políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad.

### Análisis

De las personas encuestadas nos dicen que las políticas de crédito no son correctas y cumplidas a cabalidad, por lo que se recomienda que se controle más y que se cumpla todas las políticas que posee la Cooperativa sin ninguna distinción a ninguno de los socios.

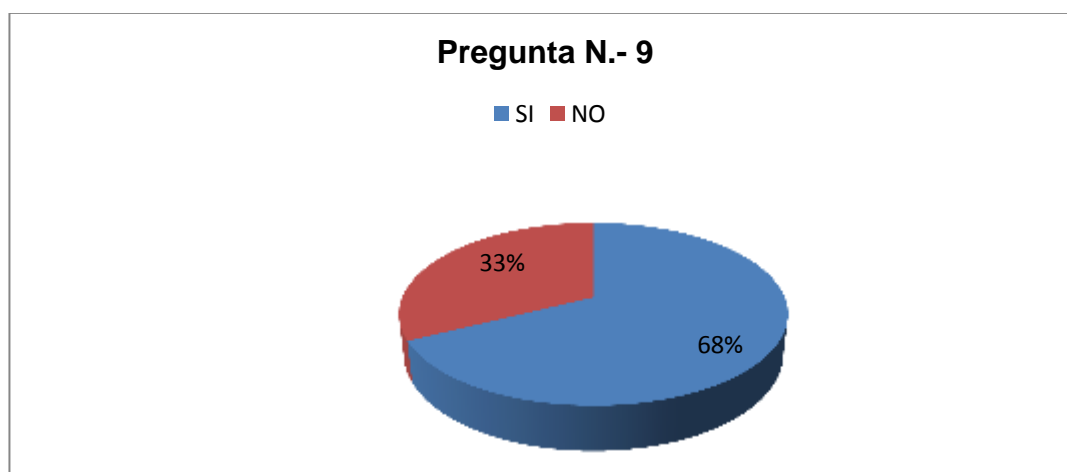


**Pregunta N.- 9:** ¿Está de acuerdo que se debería actualizar las políticas de crédito?

**Tabla No. 14 Actualizar las políticas de crédito**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	67%
NO	13	33%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 14 Poláticas de crédito**

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Quinapanta

### Interpretación

Del total de las encuestas realizadas el 67% dice que si se deben actualizar las políticas de crédito; mientras que el 33% no está de acuerdo a que se actualicen las políticas de crédito.

### Análisis

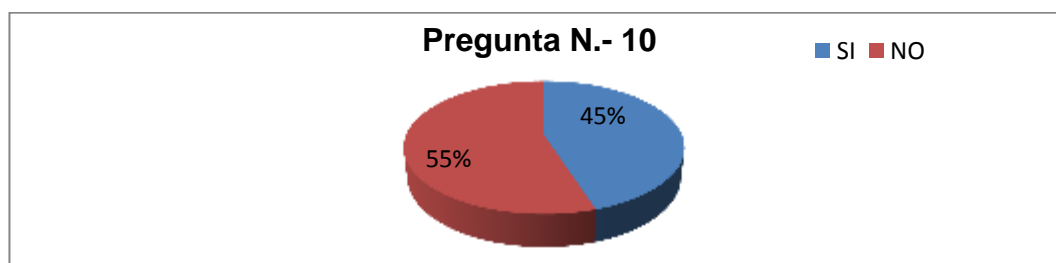
De las personas encuestadas la mayoría está de acuerdo a que actualicen las políticas de crédito ya que de esta manera ayuda a que tenga una mejor rentabilidad la Institución y por ende las responsabilidades tanto de la Cooperativa y de los socios.

**Pregunta N.- 10:** ¿Un buen sistema de control interno en los procesos de otorgación de créditos ayudaría a mejorar la rentabilidad?

**Tabla No. 15 Mejoramiento de la Rentabilidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	45%
NO	22	55%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta  
Fuente: Investigación de Campo



**Gráfico No. 15 Mejoramiento de la Rentabilidad**

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Diana Quinapanta



### Interpretación

Del total de las encuestas realizadas el 18% afirma que si existe un buen sistema de control interno en los procesos de otorgación de créditos ayudando así al mejoramiento de la rentabilidad de la Cooperativa; mientras que el 55% no está de acuerdo con el sistema de control interno en los procesos de otorgación de créditos.

### Análisis

Analizando la información se puede decir que la Cooperativa no cuenta con un buen sistema de control interno en los procesos de otorgación de crédito el cual no ayuda a mejorar la rentabilidad, por lo que se debería mejorar el sistema de control interno en los procesos de otorgamiento de crédito, de esta forma poder seguir otorgando créditos a los socios sin ningún inconveniente.

**Estudio de las Políticas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., mediante una ficha de observación**

 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA</p>  <p><b>FICHA DE OBSERVACION</b></p>			
<b>Objeto de estudio: Políticas de Crédito</b>			
Lugar: <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.</b>			
<b>Objetivo: Analizar las políticas de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.</b>			
N°	E	SI	NO
1	¿Con las políticas planteadas por el Consejo Administrativo, la Institución ha alcanzado los objetivos planteados?		✓
2	¿Las políticas de crédito son establecidas de acuerdo a la resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)?		✓
3	¿Poseen políticas y procedimientos para una apropiada recuperación de cartera?		✓
4	¿Se evalúa la eficacia de las políticas de crédito de la Institución?		✓
5	¿Posee la cooperativa política en límites de montos para otorgar los créditos?	✓	
6	¿Se ejecutan periódicamente controles con respecto a las políticas de crédito?		✓
7	¿Existen políticas sobre las garantías que debe tener un socio para la otorgación del crédito?	✓	
8	¿En las políticas actuales existen lineamientos para la cancelación total del crédito?		✓
9	¿Se establecen políticas para el otorgamiento de crédito con relación a los funcionarios que laboran en el departamento de créditos?		✓
10	¿Para la aprobación de los créditos se establece una política de aprobación del jefe inmediato superior?		✓
11	¿Existe una política fijada sobre la estabilidad laboral del socio para la otorgación del crédito?		✓

## **Conclusión**

Después de ejecutar la evaluación de las políticas de crédito que posee la Cooperativa se ha encontrado varias falencias, de las cuales a mi criterio puedo decir que en las políticas actuales no se encuentran lineamientos establecidos para la cancelación total del crédito, y esto podría ser uno de los motivos por la cual exista una rentabilidad baja en la Institución.

Como se conoce las políticas de crédito son muy importantes dentro de la Institución, el cual nos permite entregar créditos a los socios realizando una verificación y cumpliendo con honestidad todas las políticas, además es el motivo principal que no se ha dado un respectivo análisis referente a las políticas y al procedimiento de crédito observando que las políticas evaluadas son deficientes, con llevando a que las personas encargadas no cumplan con los requerimientos de la Institución o tienen desinterés en lo referente al análisis de la información presentada, la cual ha aumentado el riesgo de la rentabilidad de la Cooperativa.

## **Recomendación**

En base a los resultados obtenidos a través de la ficha de observación se le recomienda a la Institución una reestructuración de sus políticas y procedimientos de crédito, asignando actividades y responsabilidades a las personas que laboran en el Departamento de Crédito, para que así se puedan respetar y cumplir a cabalidad todas las políticas establecidas para la otorgación de los créditos.

El personal de crédito debe estar en constante capacitación, para que cumpla con todas sus obligaciones, responsabilidades, obteniendo como resultado un trabajo sólido y eficiente para alcanzar los objetivos planteados en la cooperativa.

## Indicadores de Rentabilidad

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la entidad y tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la entidad, evaluando los resultados económicos

### INDICADORES

#### Rendimiento sobre el patrimonio

Esta razón lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.

$$ROE = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

2013

2014

$$ROE = \frac{27.066.815,13}{21609122,16}$$

$$ROE = \frac{34.509.640,44}{22749396,23}$$

$$ROE = 1.25$$

$$ROE = 1.52$$

Interpretación: Este índice nos indica conocer la rentabilidad en rendimiento sobre los fondos propios de los inversionistas, es decir que por cada dólar invertido por los socios genera un rendimiento para el año 2013 de 1.25% y para el año 2014 de 1.52% para generar utilidad.

#### Rendimiento sobre la inversión

Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de

la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas.

$$ROA = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$

2013	2014
$ROA = \frac{27.066.815,13}{20.0477682,1}$	$ROA = \frac{34.509.640,44}{21.196.3762,2}$
$ROA = 0.14$	$ROA = 0.16$

**Interpretación:** Este índice nos indica que por cada dólar que la Cooperativa ha invertido en activos totales, se obtuvo un rendimiento para el año 2013 del 0.14% y para el año 2014 de 0.16%, como se puede observar habido un crecimiento apenas del 0.02% para la Cooperativa en relación al año anterior.

#### **4.2. Interpretación de datos.**

La interpretación de los resultados obtenidos abarca todo lo que se ha venido investigando a lo largo del trabajo, el cual nos permitió plantear con más claridad y precisión lo que se está investigando.

La interpretación de los resultados permitió totalizar las ideas de toda la información tabulada y analizada para así responder al problema plantado.

#### **4.3. Verificación de Hipótesis**

Una vez analizado se procede a trabajar aplicando el método chi cuadrado que existe entre la frecuencia observada y la frecuencia esperada.

La hipótesis que se estableció en el trabajo de investigación es factible de realizarlo, en las encuestas y entrevistas se recopiló mucha información acerca de las políticas de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa San Francisco en el Cantón Ambato.

#### **4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis**

**H<sub>0</sub>**= Las políticas de crédito no incide significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa San Francisco.

**H<sub>1</sub>** = Las políticas de crédito si incide significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa San Francisco.

**H<sub>0</sub>**= Hipótesis nula

**H<sub>1</sub>**= Hipótesis alterna

#### **4.3.2. Estadístico de prueba**

Para la comprobación de la hipótesis planteada se va aplicar el método chi cuadrado.

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

**En donde:**

$x^2$ = Chi Cuadrado

$\Sigma$ = Sumatoria

**O** = Frecuencia Observada

**E** = Frecuencia Esperada

#### **4.3.3. Nivel de significación y Grados de Libertad**

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

## Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$GL = (n-1) (m-1)$$

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = 1*1$$

$$GL = 1$$

**Tabla No. 16** Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311

Fuente: Estadística De Schaum

Elaborado por: Murray R. Spiegel, Larry J. Stephens

$\chi^2_t = 3.8415$

## Combinación de Frecuencias

8.- ¿Cree usted que las políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad?

**Tabla No. 17** Políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	35%
NO	26	65%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta

10.- ¿Un buen sistema de control interno en los procesos de otorgación de créditos ayudaría a mejorar la rentabilidad?

**Tabla No. 18** Capacidad de seguir dando créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	45%
NO	22	55%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Diana Quinapanta



**Tabla No. 19 Frecuencias Observadas**

Pregunta 10	Pregunta 8		Total
	Si	No	
Sí	10	8	18
No	4	18	22
<b>Total</b>	14	26	40

Elaborado por: Diana Quinapanta

**Tabla No. 20 Frecuencias Esperadas**

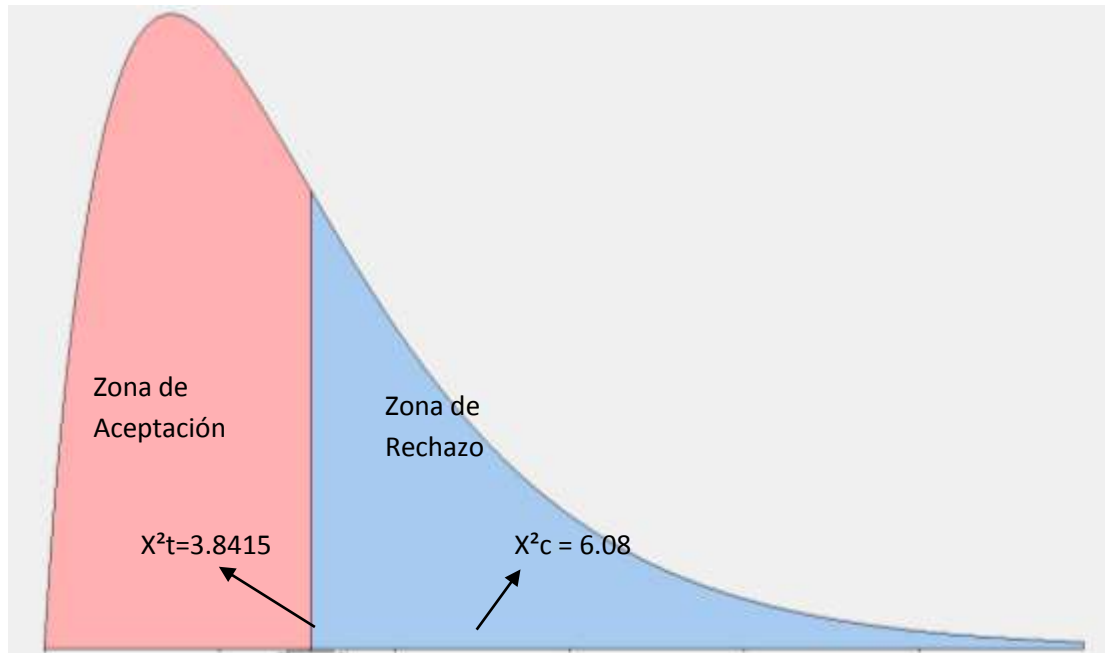
Pregunta 10	Pregunta 8		Total
	Si	No	
Sí	6.3	11.7	18
No	7.7	14.3	22
<b>Total</b>	14	26	40

Elaborado por: Diana Quinapanta

**Tabla No. 21 Calculo de Chi cuadrado X2**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
10	6.3	3.7	13.69	2.17
4	7.7	-3.7	13.69	1.78
8	11.7	-3.7	13.69	1.17
18	14.3	3.7	13.69	0.96
			<b>X<sup>2</sup>c</b>	<b>6.08</b>

Elaborado por: Diana Quinapanta



**Gráfico No. 16 Verificación de Hipótesis**  
 Elaborado por: Diana Quinapanta

### **Conclusión**

Como el valor de  $X^2_c$  es igual a 6,08 y la zona de aceptación de la  $H_0$  para  $\alpha=0.05$  llega hasta  $X^2= 3.8415$ , es decir, que  $6,08>3,8415$ . Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) que dice “Las Políticas de créditos si se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Ambato”.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Una vez realizado todo el proceso, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a la Asamblea General y al Consejo de Administración en el año 2014, y en relación a los objetivos de la presente investigación, se puede redactar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Las políticas de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco para conceder créditos no son aplicadas y quienes dan los créditos no cumplen a cabalidad, por lo que ocasiona que aumente el riesgo de incobrabilidad perjudicando económicamente a la Institución.

Desde el punto de vista las encuestas realizadas a la Asamblea General y al Consejo de Administración afirman que el conceder más créditos a los socios con las políticas de crédito vigentes no es recomendable ya que disminuiría notablemente la rentabilidad.

Dentro de la Institución no existe un adecuado control interno de las políticas de crédito, lo que ocasiona que al momento de conceder los créditos y quienes son las personas encargadas no controlan bien toda la información aumentando así la incobrabilidad dentro de la Cooperativa.

En la Cooperativa se ha observado que las políticas de crédito no están de acorde con los requerimiento de la Institución ya que para el otorgamiento de créditos a los socios, la Institución tiene que tener un respaldo o sustento de que o como va a ser cancelado el crédito que se le entrego.

No existen políticas ni procedimientos puntualizados que se aplique dentro de la Institución por parte de los asesores de crédito.

No existen procesos para mejorar las políticas de crédito, ya que de esta manera se otorga los créditos incumpliendo los requisitos que solicita la cooperativa ocasionando un mal manejo de los recursos.

La información que contiene la cooperativa, no son difundidas profundamente o no son coordinadas bien las políticas de crédito con el personal de la cooperativa, es por eso que existe unas falencias dentro de cada uno de ellos.

Con lo que se ha investigado es conveniente que se haga una revisión o actualización sobre las políticas de crédito con el fin de al momento de otorgar los créditos a los socios se cumplan con todos los requisitos que requiere la Institución mejorando constantemente la economía de la Cooperativa.

## 5.2. Recomendaciones

Mejorar las políticas y procedimientos de crédito para que se siga otorgando más créditos a todos los socios que lo necesiten pero que cumplan a cabalidad todo lo que solicita la Cooperativa

Es recomendable la actualización de las políticas de crédito vigentes para que sin ningún inconveniente se otorgue crédito a los socios que realmente necesiten.

Para que verifique o que se tenga un buen control interno será factible que se delegue a una comisión muy responsable que ayude a controlar que se cumplan todas las políticas de crédito y analizar lo que es bueno para la Institución.

Al momento de analizar las políticas de crédito se ha observado que no están de acorde con la Institución y es el motivo para modernizar y ser los primeros en ocupar el puesto dentro de las Entidades Financieras.

Debe existir dentro de la Institución un procedimiento para otorgar y poder culminar el otorgamiento de crédito a los socios cumpliendo con todas y cada una de las políticas de crédito.

Se debe tener un proceso específico para cumplir a profundidad las políticas de crédito con el fin de captar más socios y posicionarnos en el primer lugar dentro de las Cooperativa manejando bien todos los recursos que posee la misma.

Todo lo que se actualice o se cambie tiene que ser difundida a todo el personal que labore dentro de la Institución para que sea coordinado y cumplido con éxito mediante una capacitación.

Se recomienda actualizar o modificar las políticas de crédito con el fin de que se cumpla sin distinción alguna a todos los socios de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

**Título:** Reestructuración de Políticas y Procedimientos de control interno para la concesión de Créditos con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad.

#### **6.1.2. Institución Ejecutora:**

La entidad ejecutora es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., donde los empleados del Área de Créditos tendrán el compromiso de dar cumplimiento a la propuesta, para esto se deberá capacitarlos sobre los métodos propuestos.

#### **6.1.3. Beneficiarios:**

Los beneficiarios serán los clientes internos y externos de la cooperativa al igual que su plana Administrativa y Gerencial.

#### **6.1.4. Ubicación Sectorial**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Montalvo entre 12 de Noviembre y Juan Benigno Vela.

#### **6.1.5. Tiempo de Ejecución:**

El tiempo estimado para la ejecución de dicha propuesta será:

Inicio: 25 de Junio del 2014

Fin: 30 de Enero del 2015

### **6.1.6. Equipo Técnico Responsable**

Gerente: PAREDES LOPEZ ESTUARDO RIQUELMEN

Autora: Diana Quinapanta

Tutor: Ingeniero Fabrizio Viera Vasco

#### **Costo:**

El costo estimado para la realización de la propuesta sobre el tema de investigación es de \$1.200 dólares.

### **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

Después del estudio realizado se puede concluir que hace falta la aplicación de un Modelo de Políticas y Procedimientos para la concesión de Crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda, pues éste ha venido afectando la Rentabilidad de la Institución siendo muy importante su aplicación así como el conocimiento del mismo.

Aplicar debidamente nuevos cambios en las Políticas y Procedimientos de Crédito, dentro de la cooperativa para que así el personal encargado de estas tareas, tenga en claro cuáles son los objetivos y las responsabilidades que no solo deben cumplir con la institución si no consigo mismos, ya que la imagen que debelen será en primer lugar el de un órgano cooperativo transparente y serio.

Con los datos reales que se obtuvo durante la investigación, se efectúa el desarrollo del trabajo de investigación, con la finalidad de conocer la debilidad de la cooperativa y de esta manera ayudar y dar solución al problema, que impide el desarrollo y crecimiento económico.

Lo que se ha observado dentro de la Cooperativa es que hay un

deficiente manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, por la misma razón se ha propuesto elaborar nuevas políticas y procedimientos para el otorgamiento del crédito y así agilizar el otorgamiento de créditos con el fin de captar nuevos socios y así obtener beneficios económicos que ayuden a cumplir con todos los objetivos y metas planteadas por la Institución.

Al momento de ejecutar la investigación se observó que los asesores de crédito no cumplen a cabalidad con todo lo que dice el manual de créditos y procedimientos para el otorgamiento de créditos, ya que la entidad cuenta con un manual deficiente por lo cual se basa en su experiencia laboral para conceder créditos, lo que ocasiona que exista morosidad en la entidad.

Existen limitaciones por parte de la cooperativa para mejorar la concesión de Créditos, la falta de coordinación por parte del consejo administrativo ha ocasionado que las propuestas planteadas por asesores, gerente y presidente no se tomen en cuenta a la hora de establecer políticas y procedimiento de crédito.

### **6.3. Justificación**

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito juega un papel importante dentro de la sociedad, es por ello que existe la necesidad de captar nuevos socios cada día y cumplir con la función principal que es la conceder créditos, por tal motivo es importante contar con políticas y procedimientos bien estructurados para conceder crédito.

La presente propuesta está enfocada a ayudar y mejorar la concesión de créditos, la misma que una vez que se ejecute y siguiendo todos los pasos que se debe realizar, se evitara irregularidades en esta aérea y por ende la rentabilidad será la esperada por los directivos de la cooperativa.

El presente trabajo de investigación pretende tener claro la situación



existente en la Cooperativa, haciendo notar que tan importante es contar con un manual de políticas de crédito bien elaborado al momento de otorgar créditos a los socios, teniendo una visión positiva que permitirá la aplicación a la realidad actual.

Esta propuesta tiene como finalidad permitir el buen manejo de los recursos provenientes de fuentes externos para la concesión de créditos, ya que al momento de conceder los créditos los asesores deberán basarse en el manual de créditos respetando todas las políticas que posee la entidad para la otorgamiento de los mismos, para después analizar y verificar las solicitudes de créditos que presentan los socios para determinar si se rechaza o se aprueba dicha solicitud,, con el fin de disminuir la morosidad en la Cooperativa.

#### **6.4. Objetivos de la Propuesta**

##### **6.4.1. Objetivo General**

- Reestructurar las Políticas y Procedimientos para la concesión de Crédito con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad.

##### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- 1.- Evaluar las políticas y procedimientos para la concesión de créditos que deben ejecutar el Departamento de Créditos.
- 2.- Identificar las políticas de crédito que ayuden a mejorar la rentabilidad.
- 3.- Reestructurar las políticas y procedimientos en la otorgación de créditos.

#### **6.5. Aspectos de Factibilidad**

Las razones más relevantes para la realización de la propuesta están relacionadas bajo los siguientes aspectos:

### **6.5.1. Factibilidad Social**

Los procedimientos y políticas en la concesión de créditos reformados en la institución ayudarán a asumir un mayor control financiero y administrativo de la cooperativa, con esto mejoraría sus servicios en términos de confiabilidad, reducción de tiempos, accesibilidad y oportunidad a sus clientes lo que permitirá que las personas opten por el mismo, mejorando así su cartera de clientes y por ende su rentabilidad.

### **6.5.2. Factibilidad Política**

En el aspecto político, mediante el modelo de políticas y procedimientos para la concesión de Créditos con el fin de disminuir sus efectos económicos adversos que puedan acontecer a futuro, con lo cual mejorara la rentabilidad permitiendo cumplir a cabalidad con todas y cada una de las políticas que posee acorde a las necesidades de la cooperativa.

### **6.5.3. Factibilidad Tecnológico**

La tecnología de la información y comunicación que posee la cooperativa es inmejorable ha llegado a ser una de las principales fuentes de conocimiento, y una herramienta muy útil, en el mundo competitivo del sistema cooperativo ecuatoriano, ha cambiado la vida empresarial de sus empleados, y cooperados facilitando así la adopción de innovaciones versátiles y útiles para la sociedad, es así, como toda empresa progresa. De acuerdo a la propuesta que se planteó esta será aplicada según las necesidades de la misma.

### **6.5.4. Factibilidad Organizacional**

La propuesta basara su accionar en el elemento humano, el mismo que estará a cargo de socializar y difundir el alcance que tendrá un mejoramiento de la rentabilidad con la adopción de un modelo de políticas y procedimientos para la concesión de créditos, el cual se convertirá para

la institución en una herramienta que facilite el entendimiento de la normativa organizacional y administrativa en el eficaz ejercicio de sus actividades financieras-crediticias.

#### **6.5.5. Factibilidad Legal**

Es uno de los aspectos más importantes para nuestro trabajo de investigación ya que no existe ninguna norma o ley que impida que se aplique la propuesta, permitiendo analizar y ejecutar técnicas de mejoramiento mediante la Elaboración de Políticas y Procedimientos para la concesión de Crédito con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad.

#### **6.5.6. Factibilidad Económica**

La propuesta que se plantea es factible económicamente es decir que la investigadora cuenta con los recursos necesarios para cubrir costos y su implementación de la propuesta no tendrá ningún costo para la Entidad Financiera.

### **6.6. Fundamentación**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco la propuesta que se plantea, será la elaboración de Políticas y Procedimientos para la concesión de Crédito con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad, esto ayudara a atraer más socios y al momento que se entregue los créditos a los mismos sea verificado y analizado correctamente para que se pueda seguir otorgando créditos disminuyendo la morosidad en los clientes.

#### **Políticas**

**Según Sánchez,** (2006, pág. 201), en su libro de Manual de Términos Económicos y Financieros define lo siguiente:

Se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad. La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no previstas. (En contraste, los procedimientos son los métodos o medios utilizados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas). Son criterios generales que sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales aquella habrá de realizarse.

## **Procedimiento**

**Según Sánchez**, (2006, pág. 130), en su libro de Manual de Términos Económicos y Financieros expresa que:

Es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada las acciones que siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Es el conjunto de acciones concatenadas entre sí que se realizan en forma se cuente o simultánea y que permiten alcanzar o cumplir una finalidad u objetivos previamente determinados, de la manera más directa, oportuna y eficiente.

## **Objetivos**

La política es una actitud de la dirección superior. Estas actitudes deben ser comunicadas de manera continua a todos los niveles jerárquicos, si se desea que las operaciones se desarrollen conforme al plan. Un manual de políticas persigue los siguientes objetivos

- Presentar una visión de conjunto de la organización para administrarla en forma adecuada
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar proceso decisorio
- Orientar e informar al personal
- Facilitar la descentralización al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión

administrativa.

### **Importancia**

El conocer las políticas de un organismo social proporciona un marco de referencia en el que se basa toda acción administrativa. Las políticas proporcionan el antecedente para entender por qué las actividades se hacen en determinada forma.

Puede ayudar a establecer políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendidos y mostrar cómo puede contribuir al empleado al logro de los objetivos del organismo.

### **Responsabilidad**

Según Febres, (2007, pág. 119) en su libro, "Para crecer en un valor", expresa que la responsabilidad, "tiene que ver con cumplir con las obligaciones personales, familiares, laborales y ciudadanas; con rendir cuentas; con obedecer a la propia conciencia, a las autoridades y a Dios, no como un acto pasivo de esclavitud, sino como el ejercicio del compromiso que dignifica a cada persona".

Se puede concluir diciendo que la responsabilidad es un valor que nos permite actuar, reflexionar, orientar y saber valorar las consecuencias de nuestros actos, el cual es un deber que tenemos que cumplir y responder por algún hecho.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Portada

Índice

Introducción

Objetivo del Manual

Marco Jurídico

Denominación del Procedimiento

Propósito

Alcance

Políticas de operación, normas y lineamientos

Descripción del Procedimiento

Diagrama de flujo

Documentos de Referencia

Registros

Glosario

Cambios en esta versión

Anexos

## **PORTADA**

Denominada también pasta o carátula, deberá diseñarse en cartulina bristol blanco, en las medidas convencionales del tamaño carta.

Esta deberá contemplar:

- Logotipo de la Secretaría de Salud, dispuesto en el ángulo superior izquierdo de la lámina, y para el caso de los Hospitales e Institutos Nacionales de Salud, además debe plasmarse en el ángulo superior derecho el logotipo representativo de la Institución.
- En la parte central superior anotar la denominación del área mayor de la cual depende la unidad administrativa que elabora el Manual.
- En la parte central de la hoja se señalará el título del documento y;
- En el ángulo inferior derecho se incluirá la fecha de elaboración (mes y año).

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc., que rompa con la originalidad del documento.

## **ÍNDICE**

En éste rubro se deberá describir la relación que especifique de manera sintética y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos.

## **INTRODUCCIÓN**

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

En este apartado se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del manual, sus características, ámbito de acción y adscripción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con que estructura orgánica (vigencia) se está elaborando el manual. También se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

### **OBJETIVO DEL MANUAL**

Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del instrumento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo; señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos, así como subrayar conceptos.

### **MARCO JURÍDICO**

Constituye el fundamento, legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

En este apartado se debe escribir en forma enunciativa, los ordenamientos jurídicos - administrativos que dan fundamento y regulan la operación del manual y sus procedimientos.

Dichos ordenamientos deben ser los incluidos en el Manual de Organización Específico autorizado y registrado por la Subsecretaría de Administración y Finanzas.

En el caso de circulares y oficios, se anotará el número de folio, asunto, nombre del área responsable de su emisión y su fecha de expedición.



Todos estos documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo al orden jerárquico que se describe a continuación:

A. Constitución Política del Ecuador;

B. Leyes, Códigos y Convenios Internacionales

C. Reglamentos

D. Decretos

E. Acuerdos

F. Circulares y/u Oficios

G. Documentos Normativos-Administrativos (manuales, guías o catálogos)

H. Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

### **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Corresponde al número progresivo y título o nombre del procedimiento asignado en el punto del 3.2 cuadro número A4. Estructuración de los Procedimientos. Este formato deberá ser llenado para cada uno de los procedimientos, y servirá como separador de los mismos, deberá escribirse el nombre y número del procedimiento, que será el mismo que aparece en el índice.

### **PROPÓSITO**

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. El propósito debe redactarse en forma breve y concisa; se especificará los resultados o condiciones que desean lograr, e iniciará con un verbo en infinitivo y, en lo posible, se evitará

utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

## **ALCANCE**

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o qué límites e influencia tiene.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.**

Se señalará el conjunto de lineamientos o directrices que delimitan la realización de las actividades del procedimiento del área responsable de realizar las funciones y no abordar atribuciones o responsabilidades de otras áreas; tienen como propósito regular la interacción entre los individuos de una organización y las actividades de una unidad responsable; debe tener especial atención en lo siguiente:

- Los enunciados deben redactarse en modo imperativo.
- Se deben establecer responsables de la operación del procedimiento.
- Deberán enumerarse consecutivamente después del número del apartado que le corresponda.
- En caso de existir excepciones, se debe mencionar el cargo y nivel jerárquico que le puede autorizar.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, y que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa primordial	1.1 Actividad 1.2 Actividad 1.3 Actividad, etc.	Responsable A
2. Etapa primordial	2.1 Actividad 2.2 Actividad 2.3 Actividad, etc.	Responsable B
3. Etapa primordial	3.1 Actividad 3.2 Actividad 3.3 Actividad, etc.	Responsable A
4. Etapa primordial	4.1 Actividad 4.2 Actividad 4.3 Actividad, etc.	Responsable A
5. Etapa primordial	5.1 Actividad 5.2 Actividad 5.3 Actividad, etc.	Responsable C

## DIAGRAMA DE FLUJO.

Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo. Este medio nos permite:

- Conocer e identificar los pasos de un procedimiento.
- Descubrir fallas tales como, redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
- Elaborar los diagramas, siendo necesario conocer los símbolos a los que se les ha conferido convencionalmente un significado específico y manejo de determinadas reglas en cuanto a su aplicación.
- Diagramar su presentación, la que es presentada en hojas conforme a las etapas y unidades que se mencionen.

Para su elaboración, se establecen los siguientes pasos:

1.-Identificar al área responsable del procedimiento, su código, denominación y las unidades que intervienen en su desarrollo.

2.- Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco la palabra "INICIO". En el ejemplo se puede observar que la primera etapa está representada por un rectángulo, identificado con un conector, una flecha direccional y la descripción de los documentos de comunicación y archivos correspondientes. Asimismo, se debe enumerar las etapas con el número que le corresponda en el extremo superior derecho.

3.- Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente. Por ejemplo: las líneas direccionales señalarán la secuencia de etapas que se desplazan dentro del ámbito de responsabilidad de la unidad administrativa que precede a la nueva etapa, determinando su dirección con una punta de flecha.

4.- Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán representarse inmediatamente después de la actividad el símbolo de toma de decisión (rombo) y deberá anotarse la palabra "*procede*" de estas dos alternativas:







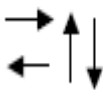



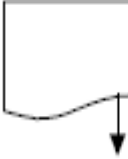
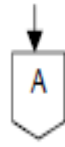



Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se calificará como "*no procede*", lo cual se simbolizará con un "NO" sobre una línea y un conector circular en cuyo centro se anotará el número de la etapa en la que deba reiniciarse el proceso, y:

Segunda: contempla la posibilidad afirmativa "*si procede*", en la que se describirá la conclusión de la etapa, señalándose con un "SI" la instrucción correspondiente.

5.- A semejanza del inicio la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en

cuyo espacio se anotará la frase “FIN” ó “TÉRMINO”.

6.- El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la descripción de ésta, la que se encuentra descrita en el procedimiento.

	DISTRIBUCIÓN. INDICA QUE UN DOCUMENTO UTILIZADO, ES DISTRIBUIDO EN UNA ACTIVIDAD DETERMINADA.		TERMINAL. INDICA EL INICIO O TERMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.		ACTIVIDAD. REPRESENTA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD, RELATIVA A UN PROCEDIMIENTO.
	DECISIÓN O ALTERNATIVA. INDICA UN PUNTO DENTRO DEL FLUJO EN QUE SON POSIBLES CAMINOS ALTERNATIVOS.		ARCHIVO DEFINITIVO. REPRESENTA UN ARCHIVO COMÚN Y CORRIENTE, DONDE SE CONSERVA UN DOCUMENTO PERMANENTEMENTE.		CONECTOR DE PÁGINA. REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE CON OTRA HOJA DIFERENTE, EN LA QUE CONTINUA EL DIAGRAMA DE FLUJO.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. CONECTA LOS SÍMBOLOS SEÑALANDO EL ORDEN EN QUE SE DEBEN REALIZAR LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.		ARCHIVO TEMPORAL (ENTRA A). REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NÚMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE VOLVERA A UTILIZAR EL DOCUMENTO.		ARCHIVO TEMPORAL (SALE DE). REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NÚMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE ARCHIVARÁ TEMPORALMENTE EL DOCUMENTO.
	LÍNEA DE COMUNICACIÓN. REPRESENTA LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE UN LUGAR A OTRO, MEDIANTE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS, TELEGRÁFICAS, DE RADIO, ETC.		USO DESCONOCIDO, INDICA QUE SE IGNORA EL USO APLICADO A UN DETERMINADO FORMATO GENERALMENTE POR PERSONAS O INSTITUCIONES AJENAS A LA SECRETARÍA.		CONECTOR DE PÁGINA (FIN DE PÁGINA). REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE EN LA QUE CONTINUARÁ. UTILICE CONECTORES ALFABÉTICOS.
	CONECTOR DE PÁGINA (INICIO DE PÁGINA). REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE DE LA QUE PROVIENE. UTILICE CONECTORES ALFABÉTICOS.		DOCUMENTO. REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO EL TRIÁNGULO OSCURO EN LA PARTE SUPERIOR IZQUIERDA, SIGNIFICA QUE SE GENERA EL NÚMERO DE LA PARTE SUPERIOR DERECHA, INDICA No. DE ORIGINAL (0) Y COPIAS (2) DEL DOCUMENTO.		CONECTOR DE ACTIVIDAD. REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD DEL PROGRAMA, CON OTRA PARTE DEL MISMO, PUDIENDO ESTAR EN LA MISMA PÁGINA O DE UNA PÁGINA A OTRA EL NÚMERO INDICA LA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO EN CUESTIÓN.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento, y que sirven para tener un mejor entendimiento del mismo o completar su ejecución.

## **REGISTROS**

Documentos o elementos que servirán de evidencia de la relación de nuestras actividades. Se deben relacionar los formatos que sirven de evidencia, describiendo brevemente su aplicación, interpretación y uso:

- a) Registro: Se anotará el documento utilizado y generado en las actividades del procedimiento.
- b) Tiempo de conservación: El lapso en que permanece vigente el registro.
- c) Responsable de conservarlo: Persona o área señalada en la descripción del procedimiento.
- d) Código registro o identificación única: Es el código asignado al documento utilizado o general en las actividades del procedimiento.

## **GLOSARIO**

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto del documento. El glosario, presentado por orden alfabético, proporciona elementos para una adecuada comprensión del mismo, facilitando su consulta, deberá presentarse en cada procedimiento.

## **CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del documento. Si el documento es elaborado por primera vez, se deberá requisitar el formato como "No Aplica".

- a) Número de Revisión: Se anotará el número arábigo correspondiente a la revisión del documento.
- b) Fecha de actualización: Es la fecha en la cual se concluyen las

modificaciones y aprobaciones del procedimiento.

c) Descripción del cambio: Se mencionarán brevemente las razones que motivaron al cambio del procedimiento.

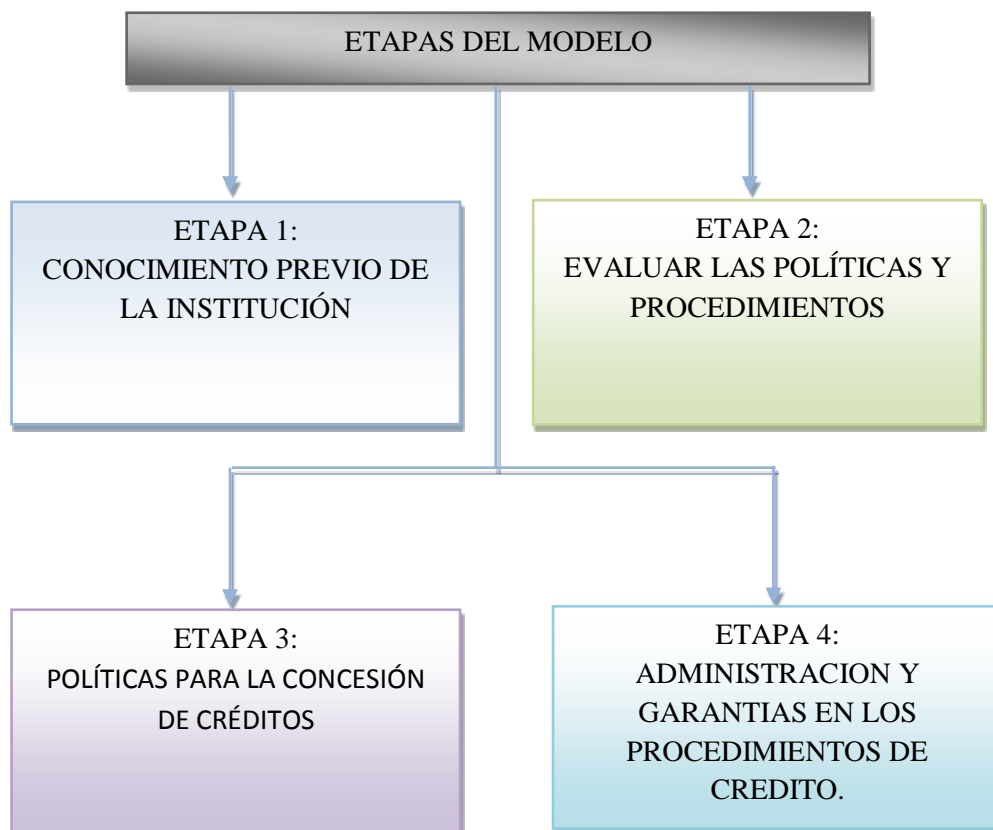
## **ANEXOS**

Documentos que nos sirven como complemento para la aplicación del procedimiento, y que se utilizan o generan durante las actividades del procedimiento.

## 6.7. Plan de Ejecución (Modelo Operativo)

Modelo Políticas y Procedimientos para la concesión de Crédito con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad.

Para la aplicación se pone a consideración el siguiente modelo, la cual consta de las siguientes fases a efectuarse para que haya un mayor control al momento de entregar u otorgar el crédito a los socios de la Cooperativa.



**Gráfico No. 17 Etapa de Modelo**  
Elaborado por: Diana Quinapanta



## **ETAPA I**

### **CONOCIMIENTO PREVIO DE LA INSTITUCIÓN**

#### **Reseña Histórica**

Como una breve reseña podemos dar a conocer que en Tungurahua para el año 1962, la iglesia ecuatoriana asume una campaña de fomento para la creación de cooperativas, logrando incentivar la idea de unir esfuerzos y trabajar en equipo para dar soluciones a problemas de acceso a crédito, esto lo realizó a través de su centro de distribución de alimentos denominado CARITAS. Pensamiento católico que valoró el sentido solidario y de unión de las personas de bajo recursos económicos que debe mantenerse para superar crisis de una comunidad.

Esta Institución Cooperativa nace de una iniciativa y organización de los Padres Franciscanos con un pequeño grupo de madres pobres del popular barrio de la Yahaira, once madres con grandes sueños e ideales de conformar una institución que les apoye a satisfacer sus necesidades básicas financieras.

El primer paso fue la primera reunión de discusión de ideas y sueños que se llevó a cabo en el templo de la iglesia o convento San Francisco la noche del 28 de enero de 1962 convocado por el Padre Juan José Días superior de la Comunidad Franciscana.

Con fecha 28 de mayo de 1963, mediante acuerdo ministerial No 6317 se emite la aprobación de los estatutos de la “Cooperativa San Francisco de Madres Pobres”, bajo el control de la Dirección de Cooperativas, se registra un total de 286 socios y un capital de 38.490 sucres (balance al 30 de junio de 1963). En 1976, ya con más de 4.000 socios y un activo de 40.000 sucres, se resuelve el cambio de local ubicándose en la intersección de las calles Montalvo y 12 de noviembre, con esta decisión empieza la separación de la comunidad Franciscana.

El 18 de agosto del 1993 pasó a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Es una entidad de derecho privado, cuyo objetivo principal es promover el desarrollo económico de sus socios en la zona central del país.

En la actualidad está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Base Legal**

**Ruc:** 1890003628001

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

**Clase de Contribuyente:** Especial

**Tipo de Empresa:** Sociedad Financiera

**Reconocimiento Legal:** Compañía Limitada

**Representante Legal:** Estuardo Paredes López

**No. De Establecimiento:** 001

**Actividad Económica:**

Actividades de Intermediación Monetaria realizada por cooperativas

**Ubicación de la Empresa**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

**Parroquia:** Matriz

**Dirección:** Montalvo entre 12 de Noviembre y Juan B. Vela

**Teléfonos:** teléfonos (03) 2823582-2828172

**Página web:** [www.sanfranciscolta.fin.ec](http://www.sanfranciscolta.fin.ec)

### **Ubicación Geográfica**

**Institución Financiera Cooperativa San Francisco Ltda.**

**País:** Ecuador



**Provincia:** Tungurahua.



**Ciudad:** Ambato



Ubicación geográfica de la Cooperativa San Francisco Ltda.

## Croquis de Ubicación de la Cooperativa San Francisco Ltda.



Croquis de la Ubicación de la Cooperativa San Francisco Ltda.

## ¿QUIENES SOMOS?

### Misión y Visión

### Institución Financiera Cooperativa San Francisco Ltda.



### MISION

Somos una EMPRESA CIMENTADA EN PRINCIPIOS cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al BIENESTAR de nuestros socios, clientes y la sociedad.

### VISION

Ser el mejor aliado DE NUESTROS SOCIOS, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas,

transparentes y rentables.

## **VALORES**

**Responsabilidad social.-** La responsabilidad de la cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con nuestros socios y clientes, quienes son la razón de la existencia de la Cooperativa, respondiendo de esta manera al principio de la Universalidad.

**Administración imparcial, transparente, e independiente.-** Es además de un valor, un deber puesto que los recursos financieros que se administran son de todos los socios, con igualdad de acceso ante la misma contingencia, de acuerdo a las normas vigentes.

**Gestión equitativa, honrada.-** donde no se distingue la afiliación política, la clase social, religión, ni los vínculos personales o familiares.

**Basar su actuación en la confianza.-** La confianza que dispone cada funcionario en relación a sus responsabilidades que le fueron asignadas permitirá la toma de decisiones sean eficaces y oportunas, y que la sociedad vea este como modelo de desarrollo.

**Comprometido con el desarrollo de su personal.-** El desarrollo de su personal será el motor principal de cumplimiento, y se promoverá en todos los aspectos.

## ETAPA II

Evaluación de las Políticas y Procedimientos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., a través de un matriz de nivel de confianza y riesgo.

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA.

#### MATRIZ DE EVALUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO

##### Objetivo

- Evaluar las políticas y procedimientos de crédito que posee la Cooperativa San Francisco.
- Verificar si cumplen todos los lineamientos establecidos por las Instituciones Financieras que las regulan.

N.-	PROCEDIMIENTO	SI	NO
1	Revisan las políticas y procedimientos de crédito para la concesión de créditos.	X	
2	Los asesores de crédito cumplen a cabalidad y responsabilidad con las políticas establecidas por la Cooperativa.		X
3	Con las políticas planteadas por el Consejo Administrativo, la Institución ha alcanzado los objetivos planteados		X
4	Existe una política establecida para determinar el tiempo para cancelar el crédito otorgado.	X	
5	Revisan periódicamente las políticas de crédito dentro de la Institución.		X
6	Se delegan responsabilidades en los ámbitos de admisión, seguimiento y control del riesgo de los créditos otorgados		X
7	Está establecido una adecuada política de límites y mitigación de riesgo de créditos.		X

8	Se efectúa un informe a la carpeta con el análisis obtenido en donde justifique la decisión de otorgar un crédito o de negar al crédito al socio.	X	
9	Existe una política establecida que permita verificar para que va ha ser destinado el crédito.	X	
10	El manual de políticas de crédito esta actualizado a las normativas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		X
11	Esta establecida una política para realizar un análisis periódico a la cartera vencida de la Cooperativa		X
12	Esta instaurada en el manual una política de capacitación a los asesores de crédito para su debida labor.		X
13	Esta establecido una política que determine el monto de crédito para un socio interno de la Cooperativa.		X
14	Hay una política que determine garantías que pueda utilizar el solicitante de crédito.		X
15	Esta establecida una política donde conste que un firmante no puede ser garante más de dos veces.		X
	<b>Total</b>	4	11

**CALIFICACIÓN TOTAL = CT** 4




**PONDERACIÓN TOTAL = PT** 15

**NIVEL DE CONFIANZA:** NC= CT/PT x 100

$$4/15=0.2666*100=26.66\%$$

**NIVEL DE RIESGO:** NR= 100% - NC%

$$100\%-26.66\%=73.34\%$$

NIVEL DE CONFIANZA					
	<b>BAJO</b>		<b>MODERADO</b>		<b>ALTO</b>
	15%-50%		51%-75%		76%-95%
	85%-50%		49%-25%		24%-5%
	<b>ALTO</b>		<b>MODERADO</b>		<b>BAJO</b>
NIVEL DE RIESGO					

Elaborado por: Diana Quinapanta

### Comentario

El nivel de confianza es bajo con un 26.66% y el nivel de riesgo es alto con un 73.34%.

### MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Subcomponente	Observación y Recomendación	Comentado con:
<b>Políticas y Procedimientos de Crédito</b>	Dentro de la Cooperativa San Francisco se detectó falencias de las políticas y procedimientos de crédito, por lo cual se recomienda reestructurar las mismas, mejorando ya que al momento de otorgar créditos a los socios los asesores de crédito cumplan a cabalidad, con responsabilidad y honestidad las mismas, demostrando los resultados en un periodo determinado en la rentabilidad de la Cooperativa.	Gerente Consejo Administrativo Junta General

Elaborado por: Diana Quinapanta



### ETAPA III

P.C.1.

#### Reestructuración de Políticas de Crédito

#### POLÍTICAS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO

- 1.- La entidad se base en el conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías; evitando el riesgo y el incumplimiento. (A.1.)
- 2.- Los límites de Crédito: Serán siempre por escrito, dejando como constancia en el acta que maneja el Consejo de Administración de la Cooperativa. (P.1.2.)
- 3.- Montos: Todo crédito que exceda el monto de autorización para su aprobación, se deberá comunicar inmediatamente al funcionario superior.
- 4.- Prohibición: Todo funcionario que tenga alguna relación familiar no podrá participar en la aprobación del crédito.
- 5.- Aprobación: Todo crédito que se va aprobar deberá resolver el Consejo de Administración. (P.1.2.)
- 6.- Se deberá llenar la solicitud tanto del socio como del garante. (A.1.2.)
- 7.- El límite de Crédito que se les da a los asesores o funcionarios de crédito será a la experiencia que cada uno de ellos tiene.
- 8.- Toda operación de crédito deberá contener el visto bueno del asesor de crédito, eso dependerá de la verdadera legalidad de la operación, ya que servirá como sustento del crédito otorgado. (P.1.)
- 9.- El asesor de crédito una vez que ya obtiene la información necesaria, deberá revisar los puntos fuertes y los posibles riesgos que pueden existir al momento de conceder el crédito, ya que es la responsabilidad del asesor de créditos dejar por escrito cualquier comentario o recomendación. (P.1.)

## P.C.1.1

10.- El asesor de crédito deberá determinar oportunamente la aprobación y la garantía del crédito con el fin de que no exista riesgo crediticio para disponer de alguna alternativa de pago si no se puede obtener de la fuente primaria. (P.1.)

11.- La cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco otorgará créditos de consumo, comerciales y microcréditos. (P.1.)

12.- Los créditos que solicitan los socios por primera vez se demorarán de 3 a 5 días laborables para su respectiva aprobación, dependiendo del monto.

13.- Se otorgará créditos a los socios únicamente a los que tengan calificación "A" de lo contrario será negado el crédito.

14.- Únicamente la sociedad conyugal deberá tener en préstamos un valor no superior a \$20.000, dependiendo siempre de su capacidad de pago, como por ejemplo la estabilidad laboral.

15.- Todos los créditos se concederán a socios de estado civil casados, de tal manera que el cónyuge también tenga la obligación de deudor y en caso de que exista alguna separación de bienes por lo menos un año atrás.

16.- Para realización del crédito si la persona que lo solicita es soltero (a), divorciado(a), viudo(a), etc. Tiene la obligación de presentar como garantes de estado civil casados y que no sean familiares. (P.1.)

17.- Los socios que no tengan una propiedad como vivienda o terreno, podrán acceder a un préstamo máximo de \$10.000, dependiendo de su capacidad de pago.

## P.C.1.2.

18.- Cuando un socio presente a una persona como garante, no se aceptará garantías cruzadas dentro de la Institución. (P.1.)

19.- También al otorgar el crédito, el socio o el garante tiene que poseer una propiedad, vivienda o terreno. (A.1.2.)

20.- Para otorgar un crédito a un socio dentro de la entidad financiera, no podrá superar el 50% de su patrimonio. (A.1.2.)

21.- Se tomara muy en cuenta el ingreso conyugal para solicitar el crédito y que tenga por lo menos un año de estabilidad laboral. (P.1.)

22.- La base que posee el cliente en su libreta para la obtención del crédito se utilizara solamente cuando cancele por totalidad la deuda.

23.- Se puede entregar otro crédito si es necesario siempre y cuando presente otro garante al del crédito que se encuentra vigente y haber pagado el 50% de la deuda del crédito.

24.- Los garantes tienen que tener una estabilidad laboral mínimo de dos años en el actual trabajo. (P.1.)

25.- No se podrá otorgar créditos a los socios que incluido al préstamo actual supere el 100% del patrimonio. (A.1.3.)

26.- Todos los préstamos que están en proceso deberán ser revisados por la central de riesgos.

### P.C.1.3.

27.- El socio podrá cancelar antes de tiempo el crédito o realizar abonos para cancelar la deuda total.

28.- Se otorgara créditos a personas mayores de 18 años de edad, y que su domicilio sea o este encuentre ubicado en la agencia o sucursal.

29.- Toda solicitud de crédito debe contener dos referencias personales y comerciales tanto del socio-deudor y como del garante. (P.1.1.)

30.- Todo crédito tendrá necesariamente que presentar los garantes según el monto requerido por el socio. (A.1.1.)

31.- Todos los créditos según el monto deberán presentar los garantes: si el monto es hasta \$15.000 un garante y de 15.001 a 20.000 será necesario la presentación de documentos de dos garantes.

**ADMINISTRACIÓN, GARANTÍAS Y PROCESO DE CRÉDITO****ADMINISTRACIÓN**

El cumplimiento de las políticas le corresponde al Gerente General, Gerentes de Sucursales, Jefes de Crédito, Asesores de crédito y todo el departamento en sí de Crédito.

**Políticas**

Como política general los asesores de crédito usaran o tendrán en cuenta las 5 C del crédito y son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral (Garantía), y Condiciones.

**a.- Carácter**

Se determina la estabilidad por ejemplo cuanto tiempo ha vivido en su dirección actual, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual etc. y cumplimiento del deudor en cancelar con todas sus obligaciones.

**b.- Capacidad de Pago**

La capacidad de pago se refiere a cancelar el crédito, tomando en consideración gastos como arriendo, alimentación, transporte etc. Es decir los asesores tomaran bien en cuenta sus ingresos y gastos para tener una visión más clara entre lo que debe y lo que gana ya que entre menor sea esta relación más confiable será el pago.

**c.- Capital**

Se refiere a sus activos como vehículo, propiedades inmobiliarias, inversiones etc. pero fuera de gravamen de cierta manera ayudara a dar un mayor respaldo para la Cooperativa y así sin inconveniente otorgar el

crédito.

**A.1.1.**

**d.- Condiciones**

Los prestamistas siempre toman en cuenta varias situaciones externas que afectarían la situación económica de las personas y a su capacidad de cancelar la deuda.

**e.- Colateral**

Es la garantía que da el socio a favor de la cooperativa a cambio del préstamo solicitado, la misma que cubrirá el monto requerido.

**GARANTÍAS**

Para las garantías se tomara en cuenta el monto de préstamo que solicita el socio y se sumaran las obligaciones de la sociedad conyugal.

Los créditos que otorga la Cooperativa son:

Personal

Prendario

Hipotecario

Colateral

**Garantía Personal**

Es cuando una persona que no es el deudor, da la garantía a favor del acreedor con su patrimonio total.

Según el monto de préstamo será necesario la garantía de uno o dos garantes, hasta \$15.000 un garante y si sobrepasa de los \$15.001 hasta los \$20.000 deberá presentar dos garantes. (P.C.1.3.)

## A.1.2.

Para solicitar un préstamo de hasta 15.000 el socio o garante deben tener vivienda propia.

Para solicitar un préstamo de 20.000 ambas partes tienen que tener vivienda propia.

### **Garantía Prendaria**

La garantía prendaria está constituida por bienes muebles como puede ser maquinaria, vehículo, electrodomésticos. etc. Es decir se considera como una obligación.

Es un contrato de prenda el cual tiene que ser realizada por escrito mediante escritura pública inscrita en el Registro Mercantil.

Si fuese la garantía de un vehículo, deberá constituir un contrato de seguro del vehículo.

### **Garantía Hipotecaria**

Es una garantía que respalda el crédito con un patrimonio propio a favor de la Cooperativa, los bienes inmuebles pueden ser casas, departamentos terrenos, etc. Y el crédito para la garantía hipotecaria será mayor a \$20.000. (P.C.1.3.)

### **Garantía Colateral**

Es una garantía que respalda un crédito con el dinero que cuenta el socio en su libreta de ahorros. (P.C.1.2.)

## A.1.3.

El crédito que puede solicitar el socio será del 80% del dinero que consta en su libreta de ahorros. (P.C.1.3.)

### **Avaluó de Garantías**

Para realizar el crédito sobre una garantía ya sea prendario o hipotecario se debe proceder al avalúo respectivo, siendo una persona debidamente calificada y responsable el cual será designado por la Gerencia.

### **No podrán ser Garantes**

No podrán ser garantes las personas que tengan demandas judiciales por parte de la Cooperativa o por otra Institución Financiera.

Los garantes que soliciten créditos no podrán efectuarlos dentro de la entidad mientras el deudor este en mora.

No podrán ser garantes las personas que tengan 70 años en adelante.

No podrá ser garante de otro crédito quienes tengan dos garantías.

No pueden ser garantes quienes laboren dentro de la Cooperativa.

No podrán ser garantes las personas que tengan vencimientos en el Sistema Financiero.



## Procedimiento para el otorgamiento de crédito según Normas ISO.

### Portada



### Índice

**1.Introducción**

**2.Objetivo Procedimientos de Credito**

**3. Propósito**

**4. Alcance**

**5.Descripción del Procedimiento**

**6.Diagrama de flujo**

**7. Anexos**

## **Introducción**

El presente trabajo tiene como objetivo explicar todo lo relacionado con el proceso de crédito, siendo este el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que regulan la celebración, ejecución y administración de las operaciones de otorgamiento de créditos, con el objeto de captar medios de financiamiento.

El Sistema de Proceso de Crédito estará conformado por las siguientes jerarquías: Miembros del Comité, Asesor de Crédito, Inspector de Crédito, Contabilidad y Caja.

Con la presente guía sobre el procedimiento de crédito se asignaran actividades y responsabilidades a las personas que laboran en el Departamento de Créditos, la misma que servira como guia para el otorgamiento de créditos.

### **Objetivo del Procedimiento de Crédito**

Establecer los procedimientos para el otorgamiento de crédito, y mecanismos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas que conforman el Departamento de Creditos de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Francisco Ltda., bajo los criterios delineados en los procesos.

### **Propósito**

Establecer los lineamientos para la presentación del proceso de otorgamiento de credito de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Francisco Limitada.

### **Alcance**

A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Crédito y a las Areas que esten involucradas con la misma.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

P.1.

### OBJETIVO

Establecer funciones, actividades y responsabilidades a las personas que laboran en el Departamento de Créditos.

N.-	Función	Actividad	Responsable
1	Atención al Cliente	Cuando el socio se acerca a pedir información de los créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco se deberá atender con gusto y paciencia al socio o a la persona que requiere información. Si el socio es nuevo apertura una libreta de Ahorros.	Auxiliar de crédito
2	Brindar toda la información necesaria sobre el otorgamiento de créditos.	El asesor de créditos atenderá con gusto al socio para explicarle a cerca de los créditos que ofrece la Cooperativa, esta puede ser crédito comercial, consumo o microcrédito, según las condiciones en relación a su actividad económica, le explicara la forma de pago y el tiempo para ser cancelado el crédito. (P.C.1.1.) También se le informara cual serán las garantías que puede presentar los cuales servirá como un respaldo para el socio, garantes y en si para la Cooperativa los cuales se deberá adjuntar con la solicitud. (P.C.1.1.) Se le entregara las solicitudes crédito para ser llenadas y todos los requisitos que debe presentar:	Asesor de Crédito
	Recepción de documentos para la Aprobación y otorgamiento de crédito	Verificar la documentación entrada por parte del solicitante de crédito, la misma que deberá contener lo siguiente: (P.C.1.), (P.C.1.1.), (P.C.1.2.) Hola de solicitud de crédito llena Copias de cedulas y certificados de votación actualizados (claras y legibles). Copia del pago del predio, matrícula de vehículo, maquinaria etc. Certificado de ingreso mensual el cual debe contener el tiempo de trabajo, el valor neto que percibe, cargo, números telefónicos, firma y sello de la	

	<p>empresa o persona encargada en emitir el certificado. (P.C.1.2.)</p> <p>En caso de que el sueldo varié será necesario presentar por lo menos tres roles de pago de los tres últimos meses, en el que debe contener horas extras, comisiones o bonos si los tuviera para poder establecer un promedio de ingreso mensual.</p> <p>Dos certificados personales por escrito. (P.C.1.3.)</p> <p>Dos certificados comerciales por escrito. (P.C.1.3.)</p> <p>Copia de la Libreta de Ahorros</p> <p>Una foto tamaño carnet</p> <p>Deberán presentar una copia de los contratos de arrendamiento o recibos de pago de arriendo o justificar los ingresos que percibe estos puede ser de un negocio, alquiler u otra inversión.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>P.1.1.</b> </div>
Verificación de las garantías presentadas	<p>Procede a realizar la inspección del domicilio verificando toda la información del socio y garantes.</p> <p>Verificar en forma independiente la información que más se necesite a través de referencias cercanas al domicilio.</p> <p>El inspector adjunta el informe de confirmación, señalando todas las observaciones más importantes, fecha de inspección, hora de inspección y firma de responsabilidad.</p> <p>El informe de inspección será entregado al oficial de créditos con todos los puntos requeridos.</p>	Inspector de crédito
Verificación de la información entregado por parte del inspector	<p>Evalúa la información que fue entregada por el inspector.</p> <p>Determina el riesgo de crédito en cuanto al socio y garante.</p> <p>Evalúa la capacidad de pago de sueldo que tiene el socio frente a lo que tiene que pagar del crédito.</p>	Oficial de crédito

		<p>Llena y adjunta una hoja en la cual evalúa la calificación del socio.          Expresa su opinión técnica a cerca de la solicitud recomendando su aprobación con su respectiva firma de responsabilidad.          Las carpetas que han cumplido con todo lo requerido por la entidad financiera, el siguiente paso es la entrega de las carpetas por parte de los asesores para Gerencia para su respectivo análisis.          Después la carpeta pasa al comité de crédito para su respectivo análisis.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">P.1.2.</div>
Evaluación de solicitud de créditos		<p>El Comité de Créditos evalúa toda la solicitud de crédito y todos los documentos de respaldo, así como también nombres y en si todos los datos personales e información de los garantes.          Se realiza un análisis técnico en la que se especializa en la solvencia moral y en la capacidad de pago del socio. También el monto requerido por parte del socio para analizar qué tan riesgoso es la entrega del crédito.          Expresan su opinión técnica y cualquier observación que hayan encontrado o no estén de acuerdo en la solicitud en cuanto al monto del crédito, respaldos, modificando u oponiéndose en la solicitud por parte del socio.          Dejar como constancia la resolución de todos los créditos que han sido aprobados y legalmente firmados por el Comité de Crédito, de tal manera que deberán ser escritas en las actas respectivas de crédito, las cuales deberán contener lo siguiente: (P.C.1.)          Enumerar cronológicamente, fecha, numero de acta, nombre del socio, el número de cuenta de la libreta, monto, plazo, valor de la cuota a cancelar mensualmente, destino de crédito, garantías las cuales respaldaran el crédito otorgado, observaciones u recomendaciones si las tuviera o fuese necesario</p>	Miembros del comité

P.1.3.

incluyendo sus respectivas firmas de los responsables que estuvieron en la resolución con el fin de tener un control de todos los créditos otorgados.  
Si el crédito es aprobado por el Miembro del Comité se procede a entregar la carpeta del socio al asesor de crédito respectivamente, para que pueda agilizar el proceso en espera.

**Comunicación de la resolución del comité al solicitante de crédito**

Revisar los datos de la resolución que emite el Comité, para explicar la información correcta a los socios.  
Comunica al socio sobre la resolución de la solicitud de crédito, si es positivo se acordara la fecha y hora para que se acerquen a firmar tanto el socio, garantes y conyugues, en caso de ser negado el crédito se procederá a archivar la solicitud negada entregando los respectivos documentos de respaldo al solicitante.  
Cuando llegue el día acordado para firmar la documentación, se le informara personalmente al socio a cerca de la resolución emitida haciendo conocer lo más relevante, principalmente cuando hay algún cambio entre el monto solicitado y el monto acreditado para que no exista ninguna duda al momento de cancelar las cuotas del crédito, ya que por falta de comunicación entre las dos partes es lo que ocasiona el atraso en los pagos.  
Comunicar al Comité de Crédito si el socio no acepta los cambios realizados si los hubiese en el crédito solicitado y opta por descartar el financiamiento que le facilita la Cooperativa, para luego realizar el registro respectivo en el acta correspondiente.  
Preparación de todos los documentos legales es decir todos los respaldos

Asesor de crédito

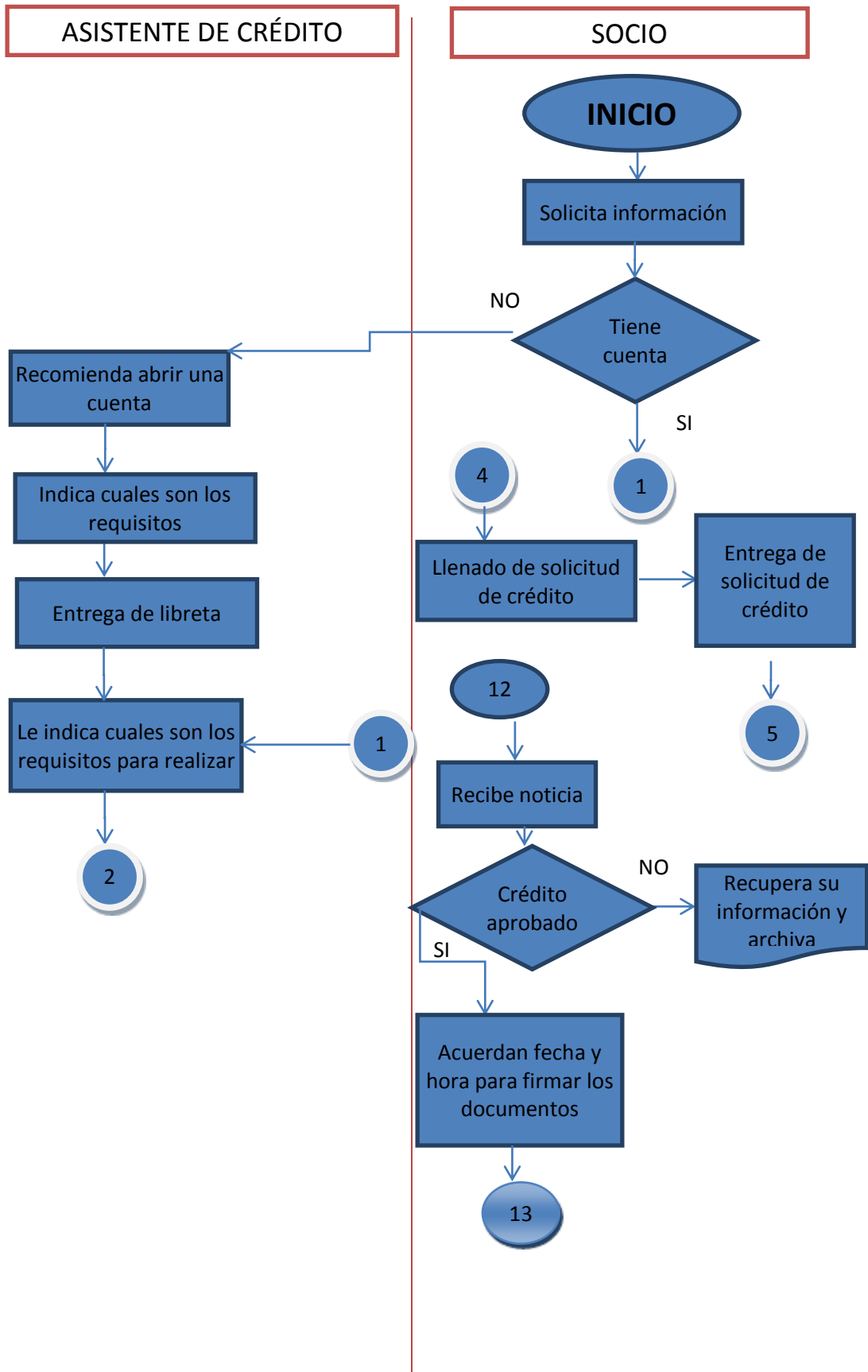
	<p>que entrega el socio para continuar con los siguientes pasos.  Registrar en el sistema toda la información tanto del socio garante (s) y Conyugues.</p> <p>Registrar la información que contiene la cedula de identidad especialmente las firmas para su respectiva constatación al momento de firmar la aprobación de crédito.</p> <p>Para respaldo a favor de la Cooperativa se dispone del pagare a la orden receptando las firmas correspondientes para la acreditación el crédito.</p> <p>Receptar la firmas del socio, garantes, conyugues con sus respectivas cedulas originales.</p> <p>Verifica la liquidación del crédito y si hay o existe alguna retención.</p> <p>Digitar en el sistema el crédito en donde conste el número o cuenta del socio, monto, tasa de interés, plazo, fecha de solicitud y concesión de crédito.</p> <p>Enseguida se acredita el dinero a la cuenta de ahorros por medio del crédito y se imprime la tabla de amortización en donde consta; cuotas, fecha de pago, capital, interés entre otros y los comprobantes de liquidación de crédito.</p> <p>Se entrega al socio la tabla de amortización para un mayor control del socio en cuanto a su deuda pendiente con los comprobantes de liquidación.</p> <p>Luego los documentos serán entregados al departamento de Contabilidad.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">P.1.4.</div>
<p>Acreditación del dinero a la cuenta del socio</p>	<p>Recibe y revisa toda la documentación en donde conste todas las condiciones de la resolución emitida por el comité, en caso de que no esté todo en regla se exige inmediatamente al departamento de créditos la suspensión del crédito hasta completar con todas las políticas de crédito.</p>	<p>Contabilidad</p>

		<p>Confirmar la disponibilidad del efectivo para el desembolso respectivo, ya que al momento de acercarse el socio a retirar el dinero no exista demoras.          Realiza el registro contable emitiendo el comprobante de egreso.          Archiva toda la documentación del socio.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>P.1.5.</b> </div>
	<p>Desembolso de dinero al dueño de la cuenta</p>	<p>Solicitar la papeleta de retiro y documento personal.          Verificar en el sistema el crédito otorgado.          Verificar la autenticidad de las firmas para que se pueda entregar el dinero sin ningún riesgo.</p>	<p>Caja</p>

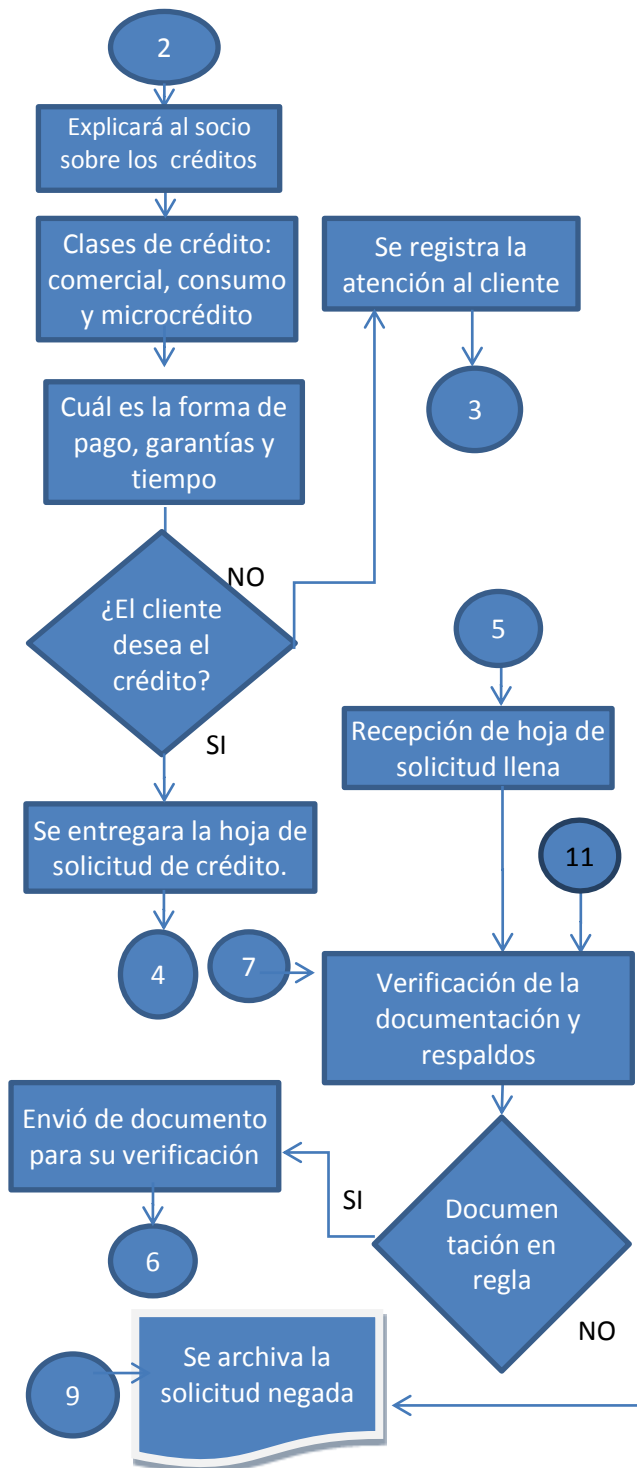
**Elaborado por:** Diana Quinapanta



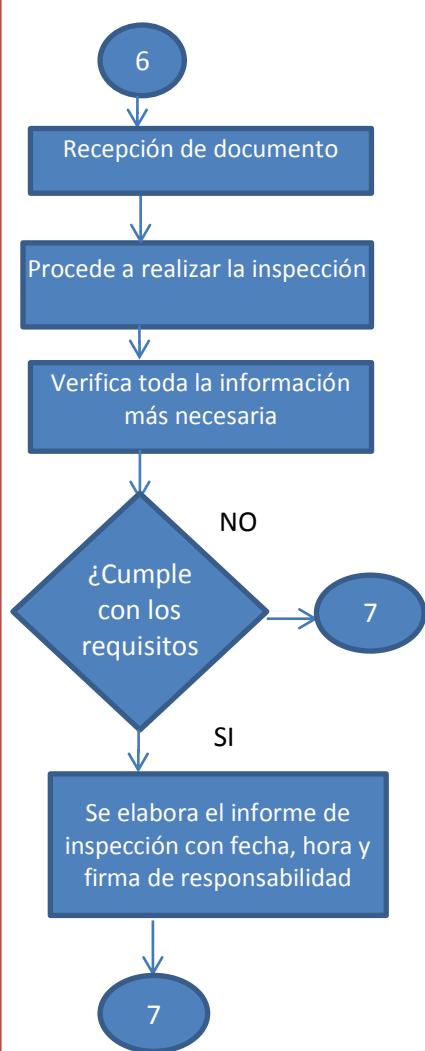
### Diagrama de Flujo

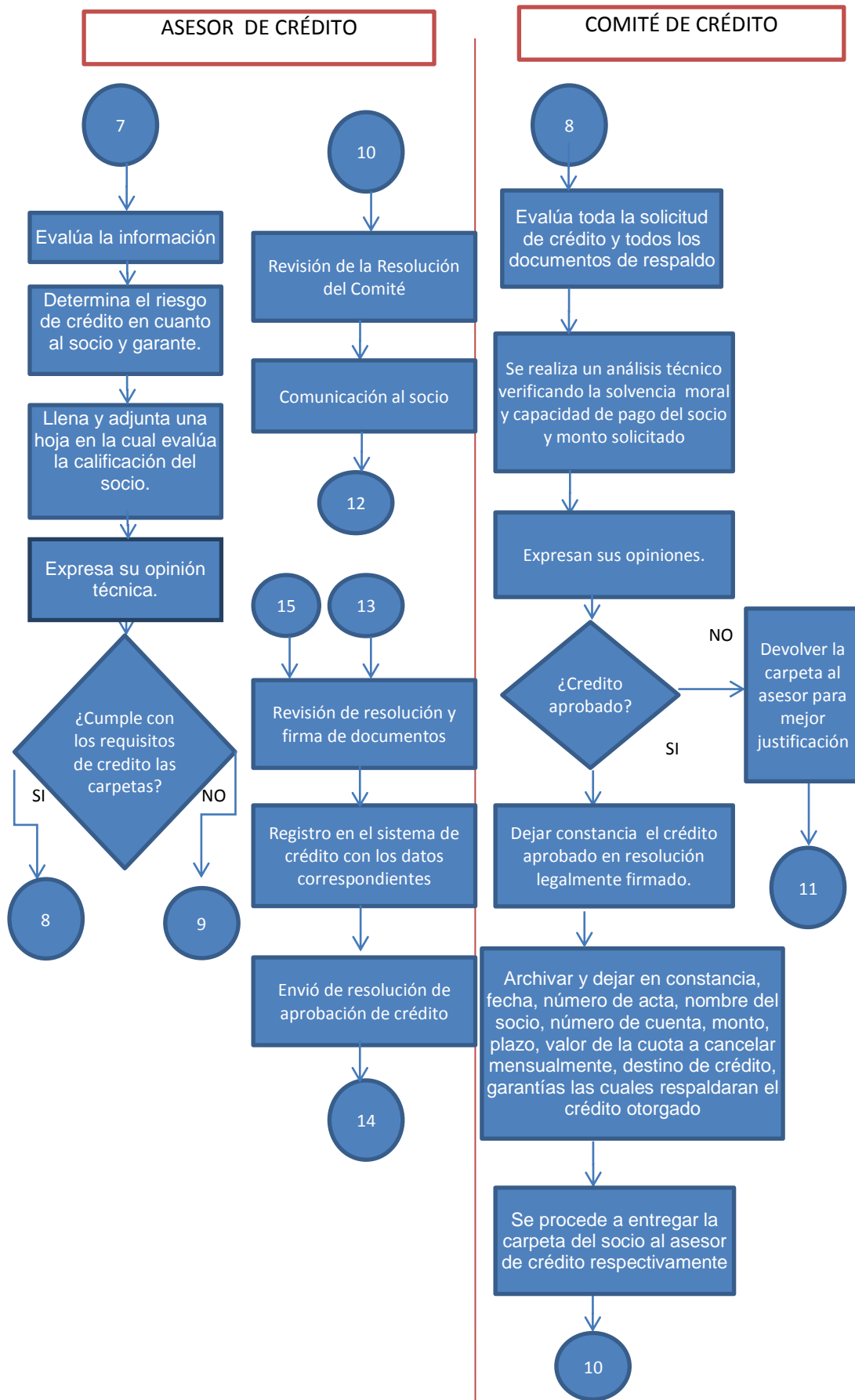


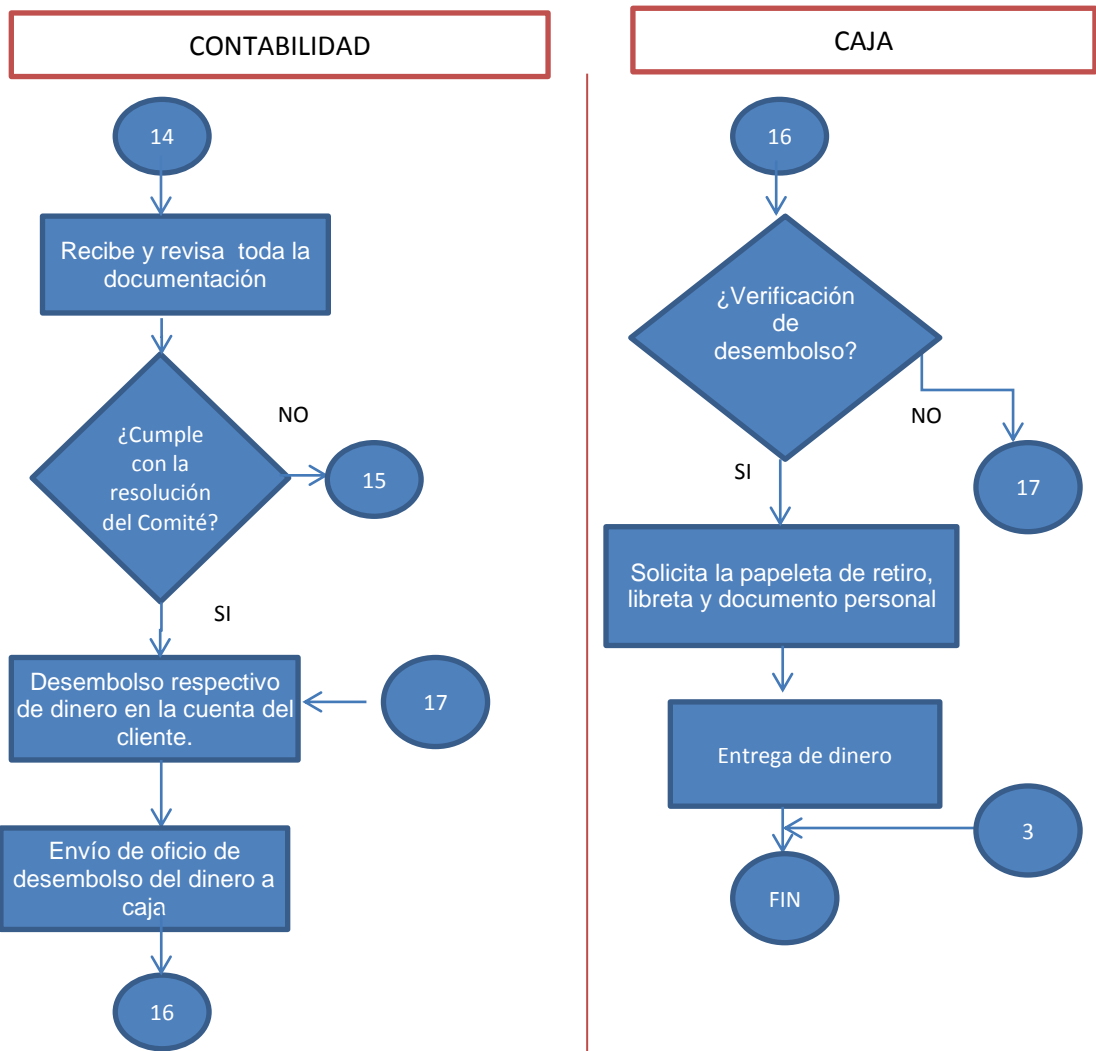
### Asesor de Crédito



### Inspector de Crédito







**Gráfico No. 18 Flujograma**  
 Elaborado por: Diana Quinapanta

## **6.8 Administración**

El Departamento de Créditos de la Cooperativa San Francisco será el encargado de cumplir con el modelo de las políticas y procedimiento de crédito, con el apoyo de los asesores de crédito para bienestar de la misma.

- Precisar objetivos que sustenten el documento, mediante una planificación.
- Analizar y verificar las solicitudes de créditos cumpliendo con todas las políticas y procedimientos que contiene este documento.
- Verificar que todo el procedimiento se cumpla a cabalidad con un adecuado orden.
- Inspeccionar el cumplimiento de los procedimientos para seguir con el trámite de verificación de las solicitudes de crédito presentado por los socios de la Cooperativa.
- Disponer de este modelo de políticas y procedimientos como una guía para otorgar créditos a los socios que más lo necesiten con los respaldos necesarios.

La administración de la propuesta permitirá proyectar, organizar y sobre todo que exista un control de las tareas delegadas con el fin de determinar decisiones adecuadas en bien de la Cooperativa y para todo el personal que labore en dicha Institución, con apoyo de esta propuesta, el aporte de los asesores de créditos realizando un correcto manejo de los recursos económicos.

## **6.9 Previsión de la Evaluación**

Es importante realizar la evaluación de la propuesta para determinar sus cambios y saber cuál es la importancia y el beneficio que genera para la

Entidad Financiera.

**Tabla No. 22** Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
¿Por qué evaluar?	Para estar seguros de que los recursos estén aprovechando en forma positiva.
¿Para qué evaluar?	Conocer si los resultados obtenidos están cumpliendo con lo planificado en la propuesta.
¿Qué evaluar?	El cumplimiento de las fases o etapas de la propuesta en el tiempo determinado.
¿Quién evalúa?	El personal administrativo.
¿Cuándo evaluar?	La evaluación se realizará en forma permanente.
¿Cómo evaluar?	Mediante la aplicación de la técnica de la encuesta dirigida a la Asamblea General, Consejo Administrativo y Vigilancia, con el fin de determinar si con el modelo de las nuevas políticas y procedimiento para la concesión de créditos con el fin de disminuir sus efectos económicos, y así aumentar la rentabilidad.
¿Con que evaluar?	Mediante la encuesta y entrevista.

Elaborado por: Diana Quinapanta

## Bibliografía

- Bernard Hangadon, & Armando Múnera Cárdenas . (2010). En A. I. expresa, *Principios de Contabilidad* (pág. 56).
- Bravo Valdivieso , M. (2008). En *Contabilidad General* (pág. 06).
- Certo, S. (2007). Contabilidad financiera.
- Chiavenato . (2006). Administración en los Nuevos Tiempos.
- Contraloría General del Estado;. (s.f.). Examen Especial.
- Cuevas Arias , A. (2008). TRAZOS DE UNA POSICIÓN AXIOLÓGICA POSTMODERNA .
- Dumrauf , G. L. (2008). Obra de Guía de Finanzas . Texas .
- Estupiñán Gaitán , R., & Estupiñán Gaitá, O. (2007).
- Guajardo Cantú, G. (2004). En C. Financiera.
- Gutiérrez , A. (2012). *Lecciones de investigación*.
- Hellriegel. (2002). Obra Administración un Enfoque Basado en Competencias escrito.
- Hellriegel. (2007). Administración un Enfoque Basado en Competencias escrito po,. 42.
- Izquierdo Arellano, E. (2000).
- Lizcano Álvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial propuesta Practica de Análisis y Evaluación*. Madrid: Imprenta Modelo, S.L.
- Revista Vistazo On Line. (22 de Septiembre de 2011). *Sector Bancario: Suficiente liquidez*. Obtenido de Vistazo On Line:  
<http://www.vistazo.com/ea/especiales/?eImpresa=1058&id=4580>
- Zapata , P. (2007). General, La Contabilidad empresarial. En L. C. General.
- (2011). Obtenido de :<http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>  
[www.univo.edu.sv:8081/tesis/019186/019186\\_Cap5.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019186/019186_Cap5.pdf). (2011).
- (2012). Manual-de-Auditor.
- Abril, H. (2008). auditoria de gestion.
- Acevedo. (2004). Obtenido de  
<http://www.elemprendedor.net/home/content/implementaci%C3%B>

3n-de-indicadores-de-gesti%C3%B3n

- Aching Guzmán, C. (2006). *Ratios Financieros y Matematicas de la Mercadotecnia*. España: Prociencia y Cultura S.A.
- Achingan Guzmán, C. (2006). *Ratios fiancieros y matemáticas de la mercadotécnia*. Prociencia y Cultura S.A.
- ACOSTA, D. (2012). *Los sistemas de gestion ambiental y su incidencia en los componentes economico ambiental de las PYMES de Ambato*. Tesis de grado, Ambato.
- Alfredo Corral Borrero. (2012). *Dirección de Planificación y Evaluación Institucional Direcciones de Auditoría*.
- Allen. (2004).
- Altamirano Naranjo, M. O. (2000). *GUIA PARA LA CATEDRA DE AUDITORIA FINANCIERA*. AMBATO.
- Alvarez, F. (2013). *Que son las cuentas por cobrar o cuentas a cobrar*.
- Andrade , S. (2005). *Planificación de Desarrollo* .
- Araujo E., J. A. (1994). Un nuevo paradigma contable para Colombia: la utilidad de la información. *Revista Contaduría universidad de Antioquia*, 129-137.
- Araya Valdivia, E. J. (2011). *Valorización de instrumentos de renta fija con opción de prepago*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Arguello Quingatuña, K. J. (2010). *ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA*. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar.
- Ayllon, A. (2009). *Contabilidad Gerencial*.
- B.C.E, B. C. (2011). *Analisis Coyuntural*. Quito: I.N.E.C.
- Banco Central del Ecuador. (2012). Exportaciones de bienes. *Revista Cuenca Ilustre*.
- Barrios, G. (Junio de 2001). *GestioPolis*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de GestioPolis:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/gerenciayliderazgo.htm>
- Begoña MUNARRIZ , N. (2000). *Técnicas y métodos en Investigación cualitativa*.



- BELAUNDE, G. (2012). *Riesgos Financieros*.
- Bello R., G. (2007). *Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoría y Práctica*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Bello R., G. (2007). *Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoría Y Práctica*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Berk, J., & Demarzo, P. (2008). *Finanzas Corporativas*. Mexico: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Cali: Pearson.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación*. Adventure. Obtenido de [http://books.google.com.ec/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA112&pg=PA112&dq=el+acto+de+representar,+reproducir+o+figurar+a+personas,+animales+o+cosas&source=bl&ots=vUEDm8unx2&sig=ijZFsPCzt0-1DxRtxhQe8d7TXVw&hl=es-419&sa=X&ei=WT8sVMOaAdS-ggTO84HoDw&ved=0CBsQ6AE](http://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA112&pg=PA112&dq=el+acto+de+representar,+reproducir+o+figurar+a+personas,+animales+o+cosas&source=bl&ots=vUEDm8unx2&sig=ijZFsPCzt0-1DxRtxhQe8d7TXVw&hl=es-419&sa=X&ei=WT8sVMOaAdS-ggTO84HoDw&ved=0CBsQ6AE)
- Biasca, R. (1998). *Reingeniería Recreando la Empresa para Lograr Competitividad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Machi.
- Bolsa de Valores de Quito. (28 de Diciembre de 2012). [www.bolsadequito.info](http://www.bolsadequito.info). Recuperado el 15 de Abril de 2013, de Vector de Precios: <http://www.bolsadequito.info/valoracion/vector-diario/diario/>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: Bresca.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Brachfield, Pere J. (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. InSight*.
- C, Jimenez. (2010). C, Jimenez, (pág. 96).
- Caballer, V. (1986). *Gestión y Contabilidad de Cooperativas Agrarias*. Madrid: Edic. Mundi-Prensa.
- Caballero. (2002). *Control Interno*.
- Cabrera, D. (2013).

LA ENCUESTA COMO HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN .

Buenos Aires.

Cabrera, L. (2004). Reconocimiento de variavles .

Cando , M., & Melendrez, N. (2011). *Repositorio*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1803/1/82T00124.pdf>

Cardozo, H. (2007). *Gestión empresarial del sector solidario*. Mexico: Ecoe Ediciones.

Carrera, J., & Fabián, C. (2006). *Modelo de planeación estrategica orientado a resultados a través del Balanced Scorecard aplicado a la empresa ECUAELECTRICIDAD S. A*. Quito: Escuela Politécnica del Ejército ESPE.

Castro Gavilanez, G. M. (2011). *Plan Operativo para la Cooperativa de Ahorro y Credito "Chibuleo"*. Ambato.

Chapí, P. (2005). *Contabilidad General y los Estados Financieros*. Lima: FECAT.

Chiavenato. (2004). *Administración de Recursos Humanos*.

Chiluiza Rodríguez, P. A. (2011). *La recaudación de la Cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Frevi de la Ciudad de Ambato en el periodo 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Chimbo, M., & Curillo, G. (2012). *Repositorio de la Politecnica*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2124/14/UPS-CT002391.pdf>

Coello Paute , D. A., & Gaona Troya, J. F. (2013). *UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Colombain, M. (1976). *Principios básicos del cooperativismo*.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008).

*CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Quito.

Contables.US. (2006). *Contables.US*. Recuperado el 25 de Abril de 2013, de Contables.US:

[http://www.contables.us/gestion/libros/registros/importancia\\_de\\_informacion\\_contable/](http://www.contables.us/gestion/libros/registros/importancia_de_informacion_contable/)

- Contraloría General de la República, M. D. (Manual De Auditoría Gubernamenta). Contraloría General de la República, I., (pág. Manual De Auditoría Gubernamenta).
- (s.f.). *Contraloría General del Estado*.
- Cook, S., & Winkle, J. (2006). *MONOGRAFÍA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/mag2.htm>
- Cook; Winkle. (2006). *Auditoría*. México: Editorial Félix Varela.
- Coral, L., & Gudiño, E. (2008). *Contabilidad Plus*. Colombia: Litocamargo Ltda.
- CORONEL LEÓN, M. (2009). *Casas de Empeño, una opción de financiamiento rapido*. Culiacán.
- Cotacachi Carlozama, C. L. (2012). *Incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector Comercial que opera bajo el sistema de Créditos*. Ibarra: Universidad Tecnica del Norte.
- creditoburo.com. (2013). Obtenido de <http://www.creditoburo.com/burodecreditoecuador/buro-de-credito-ecuador-3/>
- Cuéllar M, G. (2009). *Informe Ejecutivo COSO Control Interno- Marco Integrado de Trabajo*. Colombia: COPYRIGHT.
- Cuenca, I., Lapo, D., & Muñoz, A. (2011). *Repositorio*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/807>
- DACOMP. (13 de Abril de 2012). *DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO CONTROL DE CARTERA*. Obtenido de <http://www.dacompsc.com/j15/esiacom/control-cartera.html>
- Darrigrandi, R. (26 de Octubre de 2010). *Guioteca.com*. Recuperado el 15 de Enero de 2013, de Guioteca.com; Qué quieres saber?: <http://www.guioteca.com/finanzas-aplicadas/el-valor-presente-y-el-valor-futuro-una-introduccion/>
- Del Valle, E. (2011). *CRÉDITO Y COBRANZAS*. Módulo de trabajo, Universidad Nacional Autónoma de México, Mexico D.F.
- Departamento de Ciencias, Administrativas y de Comercio. (2009).

- Factibilidad de Fabricacion y Comercializacion de Muebles. En D. Chuquimarca Rodriguez.
- Díaz, H. (2001). *Contabilidad General*. Bogotá: Prensa Moderna Impresores S.A.
- Díaz, H. (2001). *Contabilidad General*. Bogotá: Prensa Moderna Impresores S.A.
- Diccionario Manual de la Lengua Española. (2007). *TheFreeDictionary* . España: Larousse Editorial, S.L. Obtenido de Diccionario Manual de la Lengua Española: <http://es.thefreedictionary.com/coeficiente>
- Dimas, F. (17 de Abril de 2012). *Proceso Contable*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Proceso Contable: <http://procesocontable-ferramirez.blogspot.com/2012/04/definicion-de-estados-financieros-y-su.html>
- Drunker, J. (1998). *Gerencia para el Futuro*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Duran, R., Llopart, J., & Duran , D. (1996). *Auditoria de Gestion*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fdiposit.ub.edu%2Fdspace%2Fbitstream%2F2445%2F13223%2F1%2FAuditoria%2520de%2520gesti%25C3%25B3n.pdf&ei=AycrVJHcKNLygwTphIDgDA&usg=AFQjCNHffkKn>
- El Comercio . (27 de 03 de 2009). La dolarización necesita más dólares. *Redacción Negocios* .
- El Mercurio. (01 de 02 de 2010). Producción de calzado y muebles en primer lugar Ambato. *La producción de muebles* .
- Enciclopedia Financiera. (8 de Mayo de 2013). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 15 de Mayo de 2013, de <http://www.encyclopediainanciera.com/finanzas-corporativas/valor-presente-neto.htm>
- Enciclopedia Financiera. (1 de Abril de 2013). *encyclopediainanciera.com*. Recuperado el 22 de Abril de 2013, de [encyclopediainanciera.com](http://www.encyclopediainanciera.com):

<http://www.encyclopediainfinanciera.com/estados-financieros/objetivo-estados-financieros.htm>

- Escobar Gallo, H., & Guartas Mejía, V. (2006). *Diccionario Económico Financiero*. Medellín- Colombia: Impresiones Carrera.
- Escuela Superior Politecnica del Litoral. (2009). Facultad de Economía y Negocios. En M. G. PEREZ CASTRO. guayaquil.
- Esponda, A., Palavicini, J., Cuentas, R., Navarrete, G., Castellanos, G., Esparza, M. A., & Peñalva, G. (2005). *Hacia una Calidad mas Robusta*. Mexico: Copyright.
- Estado, L. L. (2012). *artículo 19*,.
- Estadol. (ARTICULO 19). La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Digiprint Editores.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogota: Eco Ediciones.
- et, A. (2004).
- Febres, R. (2007). *Para crecer en un valor*. Valencia: Revista Educación en Valores.
- Federación Nacional de Contadores del Ecuador. (19 de Marzo de 2014). *Normas Ecuatorianas de Contabilidad*. Obtenido de <http://fnce.ec/page/Normas.aspx>
- Fernandez, F. (2005). *Equipo Auditor*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=YlhLzWdDHYEC&pg=PA146&lpg=PA146&dq=Es+el+producto+final+del+trabajo+realizado,+es+el+resultado+de+las+investigaciones+llevadas+a+cabo+por+el+equipo+auditor,+por+lo+que+reviste+especial+importancia+no&source=bl&ots=W2b5x>
- Fernandez, M. (2005). *Auditoria basada en riesgos, una estrategia contemporanea en las instituciones financieras no bancarias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos91/auditoria-basada-riesgo-instituciones-financieras-no-bancarias/auditoria-basada-riesgo-instituciones-financieras-no-bancarias.shtml>

- Ferrer, A. (2005). *Formulación, análisis e interpretación de los Estados Financieros en sus ocho fases más importantes*. Lima: Instituto de Investigación del Pacífico.
- financiero, E. I., & 444, R. O. (2011).
- Fowler Newton, E. (1991). *Análisis de Estados Contables*. Buenos Aires: Macchi.
- Franklin Fincowsky, E. B. (1997). *Manuales Administrativos: Guía para su Elaboración*. México: UNAM, Facultad de Contaduría y Administración.
- Fred, D. (2003). *Administración estratégica* (Novena ed.). Mexico: Pearson Education.
- Fuentes Mendez, L. A. (2005). *El Impacto Agrícola del Crédito en la Producción del Sector Agrícola de Venezuela*. Mérida: Universidad de los Andes Mérida-Venezuela.
- Gallart Molina, Y. (31 de Enero de 2009). *Auditoría de Gestión en Cuba*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de Auditoría de Gestión en Cuba: <http://agsonmer.blogspot.com/>
- Gallart, O. (2009). *Auditorías de Sistemas*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos39/la-auditoria/la-auditoria2.shtml>
- Gallart, Y. (31 de Enero de 2009). *Auditoría de Gestión en Cuba*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de Auditoría de Gestión en Cuba: <http://agsonmer.blogspot.com/>
- Garay Zurita, M. A., & Jácome Armendariz, S. A. (2009). *ANÁLISIS ECONÓMICO – FINANCIERO A LA EMPRESA OLMEDO ARIAS DISTRIBUCIONES CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, AÑOS 2004 – 2005, PARA REDUCIR EL RIESGO DE INVERSIÓN*. Riobamba: Escuela Politécnica del Chimborazo.
- GARCIA , G., & MONTES, G. (2013). *EXAMEN ESPECIAL FINANCIERO A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO PERÍODO 2010 - 2011*. Tesis de grado, Portoviejo.

- García Avendaño, P. (2005). *Indroducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Venezuela: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico.
- García Jiménez, J. (2008). *Comunicación Interna*. España: Publicaciones Vértce S.L.
- Garrido. (2004). *Dirección Estratégica*.
- Gavilanes Yamberla, M. A. (2004). *Análisis de las políticas de capitalización y su impacto en el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito kuriñan a diciembre del 2004*.
- Gerencie.com. (18 de Julio de 2013). *Gerencie.com Colombia*. Recuperado el 1 de Agosto de 2013, de Concepto de Finanzas: <http://www.gerencie.com/concepto-de-finanzas.html>
- Gómez Bermeo, G. I. (2010). —*ELABORACIÓN DE UNA GUÍA PRÁCTICA PARA LA EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA FINANCIERA, CON LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE IDEALL*.
- Gómez Guillamón, A. D. (2008). *La influencia del informe de auditoría en la obtención de financiación bancaria*. España.
- Gomez, B. (2004). *Procedimientos de Auditoria*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos98/sobre-procedimientos-de-auditoria/sobre-procedimientos-de-auditoria.shtml>
- Gomez, B. (2006). *UN MODELO DE EVALUCACION PARA DOCENTES*. ESPAÑA: Visión libros.
- Gómez, M. M. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- González Cadena , M. (2013). *Contabilidad Financiera*. Obtenido de [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/gestion\\_tecnologica/ContabilidadBasica.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/ContabilidadBasica.pdf)
- Gordón, M. (2008). *MODELO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE VIVIENDA 9 DE DICIEMBRE EN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, 2008*. Tesis de grado, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: Gráficas

Dehon.

- Guajardo Cantú, G. (2004). *Fundamentos de Contabilidad*. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2008). *Contabilidad Financiera*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Guaman, E. (2006). *Empresa*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
- Gutiérrez, A. F. (1965). *Los Estados Financieros y su análisis*. México: Fondo de cultura económica.
- Hefferon, C. (1991). *Auditoria*.
- Hefferon, E. (1991). *Sinopsis de Auditoría*. México: Editorial Trillas.
- Hendriksen, E. S. (1970). *Teoría de la Contabilidad*. México: U.T.E.H.A.
- Hernández, S., & Fernández, C. (2010). Población determinate de las variables .
- Hernandez. (2006). *Control Interno*.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI y otros . (1994). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw.
- Hernández Sampieri, C., Collado, C. F., & Baptista Lucio, P. (2000). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: Empresa Editora El Comercio S.A.
- Herrera E., L., Medina F., A., & Naranjo L., G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Copyright.
- HERRERA, L. Y. (2004). *TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. Quito, Pichincha, Ecuador: DIEMERINO EDITORES.
- Herrera, P. (2004). *Investigación economica* .
- Hormgren, C. T. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Hovey, Y. (12 de Marzo de 2009). *Centro Internacional Margaret Sanger*. Recuperado el 6 de Enero de 2012, de Planned Parenthood de la



- Ciudad de Nueva York:  
[http://www.stepstoolkit.org/index.php?option=com\\_courses&task=ShowModule&type=T&Module=7&CatId=51&ItemId=140&lang=es](http://www.stepstoolkit.org/index.php?option=com_courses&task=ShowModule&type=T&Module=7&CatId=51&ItemId=140&lang=es)
- Hurtado de Barrera, J. (17 de Febrero de 2008). *Investigación y Metodología*. Recuperado el 15 de Febrero de 2013, de Investigación y Metodología:  
<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacion-terica-y-conceptual.html>
- I.N.E.C. (2011). *Ecuador en Cifras*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Ibarra, A. (30 de Octubre de 2009). *Desarrollo del Análisis Factorial Multivariable Aplicado al Análisis Financiero Actual*. Colombia. Obtenido de <http://monografias.com/evolucion-y-limitaciones-de-los-estados-financieros-tradicionales.html>
- Icart Isern, M. T., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. M. (2006). *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina*. España: Gráficas Rey S.L.
- Illescas, Y. (11 de Enero de 2013). *En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como "piedras en el río"*. Recuperado el 30 de Mayo de 2013, de Diario Extra On Line:  
<http://extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay-cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
- informeauditoria.com. (2013). *Informe de Auditoria*. Obtenido de <http://www.informeauditoria.com/>
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos. (2006). *Organizo mi bolsillo y las finanzas familiares* (Primera ed.). Mexico.
- Jorge. (2010). *Procedimientos y técnicas de auditoria*.
- Juez Martel, P., & Diez Vegas, F. J. (1997). *Probabilidad y Estadística*. Madrid: Lavel S.A.
- Koontz, H. (1993). *Elementos de Administración*. México: Editorial McGraw-Hill - Interamericana de México.
- La constitucion. (2008). *La constitucion*. Obtenido de

<http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>

- La Constitución política del Ecuador, R. N. (2008).
- Laffarga, J., Martín, J., & Vázquez, M. (1986). El pronóstico a largo plazo del fracaso en las instituciones bancarias: metodología y aplicaciones al caso español. *Esic-Market*, N° 54, 113-123.
- LAGARES, P., & PUERTO, J. (2001). Población y muestra. *Técnicas del muestreo*. España: Universidad de Sevilla.
- Lara Dorado, J. A. (1990). Teoría contable y estructuras paradigmáticas. *Revista Contaduría universidad de Antioquia*, 233-250.
- Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. (s.f.).
- León Oscanoa, G. A. (2006). *Análisis de Inversión y la Rentabilidad de un Proyecto Aurífero a nivel de estudio de Factibilidad*. Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Leonard, P. (1991). *Auditoría Administrativa*. México: Ed. Diana.
- Lerma González, H. (2001). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Litoperla Editores Ltda.
- Levy, L. H. (2002). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- LEY DE COMPAÑIAS* . (s.f.).
- Llanos Rete, J. (2005). *Cómo entrevistar en la selección de Personal*. México: Librería Carlos Cesarman S.A.
- Llanos Rete, J. (2005). *Cómo entrevistar en la selección de Personal*. Librería Carlos Cesarman S.A.: México.
- Madariaga, S. (2004). *Planeacion estrategica*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>
- Mantilla. (2005). *Virtual*. Obtenido de [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/ca\\_p07/cont02.html](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/ca_p07/cont02.html)
- Mantilla, S. (1998). *CONTROL INTERNO ESTRUCTURA CONCEPTUAL INTEGRADA (COSO)*. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

- Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MANUAL DE CUENTAS PARA ENTIDADES FINANCIERAS. (2012).  
*MANUAL DE CUENTAS PARA ENTIDADES FINANCIERAS*.  
Obtenido de  
<http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Manual/T03/130.pdf>
- Mar Molinero, C., & Ezzamel, M. (1991). *Multidimensional Scaling Applied to Corporate Failure*". Estados Unidos: OMEGA, International Journal of Management Science.
- Martinez Gissela. (2011). *Repositorio UTA*. Obtenido de  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2040/TA0230.pdf?sequence=1>
- Martinez, E. (2006). *Primer curso de contabilidad*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos36/curso-contabilidad/curso-contabilidad2.shtml>
- Martinez, S. (1990). *Mercadotecnia*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos73/planeacion-estrategica-mercadotecnia-posicionamiento-marca/planeacion-estrategica-mercadotecnia-posicionamiento-marca2.shtml>
- Masaquiza Masaquiza, F. A. (2011). *La Conseción de creditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Indigenas Galápagos Agencia Salasaka*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Mayes, T. R., & Shank, T. M. (2010). *Análisis financiero con Microsoft Excel* (5a. ed.). México: South-Western.
- Mayorga, C. L. (2011). *Los indicadores financiera y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa pública-empresa municipal mercado Mayorista, Ambato en el año 2010*. Ambato.
- Medina Rodríguez, J. C. (Marzo de 2006). *OoCities.org*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de OoCities.org:  
<http://www.oocities.org/es/medinajeanelite/tg/tg/tgcap3.html>
- Mejía C. (2009). *ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS 2007- 2008, DEL COLEGIO MILITAR No. 6*

“COMBATIENTES DE TAPI”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. Riobamba: Universidad  
Tecnológica Equinoccial.

Meléndez Rivera, E. (2009). *www.cacvirtual.upla.edu.pe*. Obtenido de  
[http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as\\_cf.php/05/ESTADOS  
%20FINANCIEROS.pdf](http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as_cf.php/05/ESTADOS%20FINANCIEROS.pdf)

Melendi, E. (2000). *Auditoria Operativa*. Obtenido de  
[http://www.monografias.com/trabajos69/auditoria-  
operativa/auditoria-operativa2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos69/auditoria-operativa/auditoria-operativa2.shtml)

Mendevil, V. (2002). *Elementos de Auditoria*. México: Thomsom.

Méndez Rodríguez, A., & Astudillo Moya, M. (2008). *La Investigación en la  
era de la Información*. México: Editorial Trillas, S.A.

Mendoza Palacios Rudy . (2010). *Enfoque de la Investigación*.

Mendoza, H. (2001). *Análisis y diseños*. Obtenido de  
[http://www.monografias.com/trabajos55/analisis-sistemas-  
informacion/analisis-sistemas-informacion2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos55/analisis-sistemas-informacion/analisis-sistemas-informacion2.shtml)

Miguelina, V., & Cuello, C. (2005). *Prácticas de la Gestión Humana en la  
República Dominicana*. Dominicana: Intecros.

Mintzberg, H. (2000). *La Estructuración de las Organizaciones*. Buenos  
Aires: Editorial Paidós.

Miño Grijalva, W. (2013). *HISTORIA DEL COOPERATIVISMO EN EL  
ECUADOR*. Quito: Editogran S.A.

Monroy Antón, A. (2011). *Análisis Financiero de la empresa*. Madrid:  
Universidades Autónoma de Madrid, Complutense y Carlos III.

Montero García, A. (1995). *Aspectos Económicos de las Cooperativas  
Agrarias*. Madrid: MAPYA.

Montoya, D. (2009). *Buenas Tareas*. Obtenido de  
[http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Maximizaci%C3%B3n-  
Del-Valor-De-La/35835.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Maximizaci%C3%B3n-Del-Valor-De-La/35835.html)

Morris, & Brandon. (1998). *Reingeniería*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc  
Graw Hill.

- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*.  
[http://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA89&lpg=PA89&dq=Los+estudios+de+tipo+observacional+pueden+ser+participativos.+En+estos+el&source=bl&ots=i-4xs0R81\\_&sig=MJLbx\\_KvaGgXjgTdZ\\_AsKX\\_4Ls8&hl=es-419&sa=X&ei=KUAsVlezMY\\_ygwTAhoKgBQ&ved=0CBsQ6AEwA](http://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA89&lpg=PA89&dq=Los+estudios+de+tipo+observacional+pueden+ser+participativos.+En+estos+el&source=bl&ots=i-4xs0R81_&sig=MJLbx_KvaGgXjgTdZ_AsKX_4Ls8&hl=es-419&sa=X&ei=KUAsVlezMY_ygwTAhoKgBQ&ved=0CBsQ6AEwA).
- Norbeck, E. (1965). *Auditoria Administrativa*. México D.F: Editora Técnica S.A.
- (s.f.). *Norma Internacional de Auditoría (NIA)*.
- Norma Internacional de Contabilidad. (2009). Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos96/contabilidad-presentacion-estados-financieros/contabilidad-presentacion-estados-financieros.shtml>
- Nunes, P. (26 de Junio de 2012). *know.net*. Recuperado el 15 de Febrero de 2013, de know.net:  
<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/valorrazonable.htm>
- Ochoa, Guadalupe. (2002). *ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. Mexico: McGraw Hill.
- Oriente, U. d. (2011). *univo.edu*.
- Ortega, Alfonso. (2002.). *INTRODUCCION A LAS FINANZAS*. México: McGraw Hill.
- Ortiz, A. (2005). *Dinamicas de grupo para el aprendizaje*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos26/dinamicas-aprendizaje/dinamicas-aprendizaje.shtml>
- Ortiz, U., & Frida, G. (2004). *Diccionario de la Metodología de la Investigación*. México: Editorial Limusa S.A.
- OTO TOPON, M. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el departamento financiero de la empresa Electrica Riobamba S.A*. Tesis de grado, Riobamba.
- Pacheco, Castañeda, & Caicedo. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Paredes, P. M. (Enero de 2012). Investigación profunda.
- Parra, M. (2006). *Archivo Chile*. Obtenido de [http://www.archivochile.com/tesis/11\\_teofiloideo/11teofiloideo0002.pdf](http://www.archivochile.com/tesis/11_teofiloideo/11teofiloideo0002.pdf)
- Paz, I. (2004). *Desarrollo y aplicación de una auditoría a los estados financieros*. Informe de auditoría, Quito.
- Pazmiño Cruzatti, I. (1997). *Metodología de la Investigación Científica*. Haiti: Gráficas Fuentes.
- Peña, D. (2010). Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uniandes.edu.ec%2Fsym%2FSilabos%2FPresencial%2FTURISMO%2FSILABOS%2520TURISMO%2FQUINTO%2520NIVEL%2FMODULO%2520AUDITORIA%2520Y%2520CONTROL%2>
- Perez, C. (2014). *Adeudima*. Obtenido de [http://www.adeudima.com/?page\\_id=341](http://www.adeudima.com/?page_id=341)
- Perez, F. (2000). *Auditoria*. Obtenido de [http://books.google.com.ec/books?id=Cg7So8EZjIIC&pg=PA20&lpg=PA20&dq=la+revisi%C3%B3n+anal%C3%ADtica+total+o+parcial+de+una+organizaci%C3%B3n+con+el+prop%C3%B3sito+de+precisar+su+nivel+de+desempe%C3%B1o+y&source=bl&ots=U\\_5jHf0JFv&sig=PXGBft9vhzOAZjK4ZIDEE](http://books.google.com.ec/books?id=Cg7So8EZjIIC&pg=PA20&lpg=PA20&dq=la+revisi%C3%B3n+anal%C3%ADtica+total+o+parcial+de+una+organizaci%C3%B3n+con+el+prop%C3%B3sito+de+precisar+su+nivel+de+desempe%C3%B1o+y&source=bl&ots=U_5jHf0JFv&sig=PXGBft9vhzOAZjK4ZIDEE)
- Picazo Cornejo, G. (2012). *Proceso Contable*. Obtenido de [http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/economico\\_administrativo/Proceso\\_contable.pdf](http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/economico_administrativo/Proceso_contable.pdf)
- Plan Contable 2007. (2010). *Plan Contable 2007*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Plan Contable 2007: <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-01.html>
- Pola, A. (2007). *Gestión de la calidad*.
- Polimeni, C. (1990). *Contabilidad de Costos*. México: Editorial McGrawHill 2da Edición.

- PORTILLA FLORES, J. M. (2011). *AUDITORÍA FINANCIERA AL BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ARTESANOS LTDA., PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008 UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.*
- PROCOINEEC ELECTRICIDAD, . (2014). *Tuugo*. Obtenido de <http://www.tuugo.ec/Companies/procoineec-electricidad/12600044564#!>
- Puente, W. (2010). *Técnicas de investigación* . *RRPPNET*, 20-23.
- Puerres, I. (2013). *ipuerres*. Obtenido de [ipuerres@puj.edu.co](mailto:ipuerres@puj.edu.co)
- RALRTI. (2010). *RALRTI*. QUITO.
- Revolledo, J. (2010). *Metodología para la Valoración y Gestión de Riesgos del Portafolio de Inversiones de una Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rodríguez Olivera , N., & López Rodríguez , C. (2007). *Manual de Derecho comercial*. Fundación de Cultura Universitaria.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Como elaborar y usar los manuales Administrativos*. México: Ecafsa Thomson Learning.
- Rodriguez, A. (1990). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/804/Concepto%20de%20Auditoria%20Administrativa.htm>
- Rodriguez, J. (1990). *Sinopsis de Auditoría Administrativa*. México: Editorial Trillas.
- Rojas Chvaez, L. (2010). *Investigación aplicada* .
- Rojas, P. (2014). *Análisis Financiero*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos84/el-analisis-financiero/el-analisis-financiero.shtml>
- Rojas, R. (2013). *Tipos de investigación* . México.
- Romero Contreras, Yibetza Thais. (31 de Enero de 2011). *Monografias.com*. Recuperado el 2 de Agosto de 2013, de Finanzas: <http://www.monografias.com/trabajos66/finanzas->

venezuela/finanzas-venezuela2.shtml

- Romero, D. (2011). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/efectos-contables-inflacion-en-la-informacion-financiera.htm>
- Rómo Gómez, A. E. (2008). *Evaluación de las políticas y procedimientos crediticios para asegurar la fortaleza financiera en Leasingcoop sucursal Ambato*. Ambato.
- S.B.S., S. d. (2011). *Comportamiento del sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito: Dirección Nacional de Estudios.
- Samaniego, S. G. (2000). *Valoración de Opciones y Futuros, con datos de la Bolsa de valores, caso Discreto y Continuo*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Sanchez Contreras. (2006). Obtenido de <http://www.ibazeta.com/auditoria.php>
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*.
- Sánchez P. (2011). *ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA VIHALMOTOS*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoria de estados financieros*. México: Pearson.
- Sánchez, L. (2006). *Manual de Terminos Económicos y Financieros*. Lima-Peru: San Marcos.
- Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoria*. Obtenido de [www.sisman.utm.edu.ec](http://www.sisman.utm.edu.ec): [http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECONOMICAS/CARRERA%20DE%20CONTABILIDAD%20Y%20AUDITORIA/01/introduccion%20a%20la%20auditoria/Introducciona\\_la%20auditoria.pdf](http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECONOMICAS/CARRERA%20DE%20CONTABILIDAD%20Y%20AUDITORIA/01/introduccion%20a%20la%20auditoria/Introducciona_la%20auditoria.pdf)
- Sandoval, J. M. (2010). *El proceso administrativo*. Mexico.
- Santandreu, E. (2002). *Manual del credit manager*. Barcelona: Gestión 2000 S.A.
- Schober. (2007). *Primer Estudio sobre Calidad de Datos en la Empresa*



*Española*. Madrid: Sigma Data Services. Obtenido de Soluciones integrales de Localización Inteligente:

<http://www.servinformacion.com/?q=noticias/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-importancia-de-validar-la-calidad-de-los-datos-en-las-empresas>

Senn, J. A. (2006). *Sistemas de Informacion para la Administracion*.

Obtenido de

<http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/sistinf.PDF>

Sepúlveda L., C. (2004). *Diccionario de Términos Económicos*. Chile:

Imprenta Salesianos S.A.

Serna, H. (2001). *Planeación y Gestión Estratégica*. Bogotá: Editorial 3R

Editores.

Silva, L. C. (1997). *Cultura estadística e investigacion científica*.

<http://books.google.com.ec/books?id=hi7pxRZG-a4C&pg=PA44&lpg=PA44&dq=El+proceso+que+permite+hacer+el+tr%C3%A1nsito+de+parte+del+concepto,+desemboca&source=bl&ots=1z3ZK6aE7Y&sig=PRObUElqZLB6a1YBji9rLEh6-lk&hl=es-419&sa=X&ei=JkEsVMmRCcOXgwsBi4HQDQ&ved=0CBsQ>.

Sistema Modular . (2011). Demanda de inmobiliarios . Quito.

SOLEDISPA SALTOS, M. E. (2007). *LA AUDITORÍA FINANCIERA COMO INSTRUMENTO DE CONTROL CONTABLE Y FINANCIERO*.

Solidaria., S. d. (s.f.), (pág. Artículo 21).

Solidaria., S. d. (s.f.). Artículo 21.

Solidario, L. O. (s.f.).

Stoner, J. A. (2005). *Administración*.

Suarez, M. (2009). *Modelo para la valoración de instrumentos de Renta Fija*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.

Superintendencia de Compañías. (2012). *Normas Internacionales de Informacion Financiera*.

Superintendencia de Compañías y Seguros. (2013). *Superintendencia de Compañías y Seguros*.

- Superintendencia De Economía , P. (s.f.).  
[http://www.seps.gob.ec/web/guest/que\\_es\\_la\\_seps](http://www.seps.gob.ec/web/guest/que_es_la_seps).
- Tamayo Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica*.  
México: Limusa Noriega Editores.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*.  
México: Editorial Limusa S.A.
- Tanaca, E. (2009). *Repositorio*. Obtenido de  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAA&url=ftp%3A%2F%2Fftp.usmp.edu.pe%2Fseparatas%2FFCCEF%2FSilabosPregrado%2FESCUELA%2520CONTABILIDAD%2520Y%2520FINANZAS%2FCICLO%2520VIII%2FFINANZAS%2520I%2FMANUAL%2520>
- Tena, V. (2013). *Gestión de cobros y pagos*. UNIDAD EDITORIAL.
- Torres Saavedra, B. A. (2009). *Estructura del portafolio de inversiones con el VAR (Valué at Risk)*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Torres, P. A. (2013). *AUDITORÍA FISCAL CONCEPTO Y METODOLOGÍA*.
- Trade Nosis. (2012). Comercio Exterior del Ecuador. (E. Cemuart, Ed.)  
*Trade*.
- Tua Pereda, J. (1990). Igunas implicaciones del paradigma de utilidad en la disciplina contable. *Revista Contaduría universidad de Antioquia*, N° 16, 17-48.
- Tua Pereda, J. (2004). Evolución y situación actual del pensamiento contable. *Revista Internacional Legis de contabilidad y auditoria*, 47-128.
- Turmero Astros, I. J. (2011). *Manual de estados Financieros*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos93/manual-estados-financieros/manual-estados-financieros.shtml>
- Universidad de Cádiz. (2014). Obtenido de  
[http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=173:negociacion&catid=55:competencias](http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=173:negociacion&catid=55:competencias)

- Universidad Nacional de Colombia. (5 de Agosto de 2009). *Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales:  
[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006086/lecciones/tema\\_5/estados\\_financieros\\_1.html](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006086/lecciones/tema_5/estados_financieros_1.html)
- Universidad Técnica de Manabí. (19 de Marzo de 2014).  
[www.sisman.utm.edu.ec](http://www.sisman.utm.edu.ec). Obtenido de Manual de Contabilidad Básica:  
<http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20MATEM%C3%81TICAS%20F%C3%8DSICAS%20Y%20QU%C3%8DMICAS/INGENIER%C3%8DA%20INDUSTRIAL/04/CONTABILIDAD%20GENERAL/cont-bas.pdf>
- Universidad Técnica del Norte. (2010). *Control interno*. Ibarra, Ecuador: Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo .
- Váquiro C., J. D. (5 de Julio de 2012). *PymesFuturo.com*. Recuperado el 26 de Febrero de 2013, de PymesFuturo.com:  
<http://www.pymesfuturo.com/vpneto.htm#C%C3%A1lc%20del%20VPN>
- Vélez Hernández, J. (1997). *Crédito Rural*. Costa Rica: Editorial Lica.
- Víctor Hugo Abril. (2008). *Metodología de la investigación* .
- Villagas Hernández, A. E., & Ortega Ochoa , R. M. (1997). *Administración de inversiones*. México: McGraw-Hill.
- VILLAR, J. (2009). *La Auditoria de los Sistemas de Gestion*.
- Vivas A. (2005). *EL ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISION EN LA GERENCIA PÚBLICA*. Carácas: TECANA AMERICAN UNIVERSITY.
- Vulovic, J. (Agosto-Septiembre 1999). Fondo de Maniobra. *IDEA*.
- Westerfield, R., & Jordan, C. (2000). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. Buenos Aires: McGraw Hill.
- Wikipedia. (8 de Marzo de 2013). *Enciclopedia Libre*. Obtenido de

[http://es.wikipedia.org/wiki/Desigualdad\\_de\\_Chebyshev](http://es.wikipedia.org/wiki/Desigualdad_de_Chebyshev)  
 Wikipedia. (11 de Marzo de 2013). *Enciclopedia Libre*. Obtenido de  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Distancia\\_de\\_Mahalanobis](http://es.wikipedia.org/wiki/Distancia_de_Mahalanobis)  
 Wikipedia. (2 de Mayo de 2013). *Fundación Wikimedia, Inc.* Recuperado  
 el 17 de Mayo de 2013, de Fundación Wikimedia, Inc.:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Desviaci%C3%B3n\\_est%C3%A1ndar](http://es.wikipedia.org/wiki/Desviaci%C3%B3n_est%C3%A1ndar)  
 Wikispaces. (14 de Agosto de 2013). *Clasificación de las Finanzas*.  
 Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de  
<http://financeone.wikispaces.com/Clasificaci%C3%B3n+de+las+Finanzas>  
[www.mushucruna.com](http://www.mushucruna.com). (2013). */www.mushucruna.com*. Obtenido de  
<http://www.mushucruna.com/historia.php>  
 Yazts, H. (2009). *Auditoria-objetivos*. Obtenido de  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAA&url=https%3A%2F%2Fwww.dspace.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F5663%2F4%2FCapitulo%2520%2523%25203.doc&ei=lysrVObzLMOzggTb-YAI&usg=AFQjCNGC4CF2MSXYPfQmjty>  
 Zamora. (2002). *contabilidad general*.  
 Zapata, P. (2005). *Contabilidad General*. Cali - Colombia: Editorial  
 Copyright.  
 ZORRILLA ARENA , S., TORRES XAMMAR , M., CERVO Amado, &  
 ALCINO BERVIAN , P. (2000). *Metodología de la Investigación* .  
 Mexico: Editorial McGraw – Hill / Interamericana.  
 Zúñiga Chavarría, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica:  
 Copyrighted.

## **Anexos**

# ANEXOS



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



**Objetivo:** Determinar las políticas de crédito y la rentabilidad.

**Instrucciones:** la presente encuesta consta de 10 preguntas las cuales deben ser respondidas en cumplimiento de la verdad de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cree usted que las políticas de crédito cuentan con un adecuado control interno?		
2	¿El diseño de las políticas de crédito está de acorde con los requerimientos de la Institución?		
3	¿Se deben mejorar las políticas y procedimientos para la concesión de créditos?		
4	¿Se ha determinado procesos que permitan el mejoramiento de políticas de crédito?		
5	¿Las políticas son establecidas por escrito?		
6	¿En la Cooperativa San Francisco las políticas son difundidas para el conocimiento del personal?		
7	¿Está de acuerdo con las políticas de crédito que tiene la Cooperativa?		
8	¿Cree usted que las políticas de crédito son correctas y cumplidas a cabalidad?		
9	¿Está de acuerdo que deberían cambiar anualmente las políticas de crédito?		
10	¿La Cooperativa está en capacidad de seguir dando créditos y así aumentar su rentabilidad?		
	TOTAL		



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



**DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO**

**Objetivo:** Determinar las políticas de crédito y la rentabilidad.

**Instrucciones:** la presente entrevista consta de 5 preguntas las cuales deben ser contestadas en cumplimiento de la verdad de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco.

- 1.- ¿La Cooperativa San Francisco cumple equitativamente con todos los requisitos para el otorgamiento de un crédito?
- 2.- ¿Considera usted que necesario una actualización de las políticas de crédito, para un mejor desempeño de parte de los asesores de créditos para obtener mejores resultados?
- 3.- ¿Las políticas de crédito que están vigentes en la Cooperativa son evaluadas periódicamente para no tener complicaciones al momento de otorgar un crédito?
- 4.- ¿Se han alcanzado los objetivos o metas planteadas de la Institución, con las políticas de crédito vigentes que posee la Institución?

RUC DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 1890003628001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CATEGORIA CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**REPRESENTANTE LEGAL:** PAREDES LOPEZ ESTUARDO RIQUELMEN  
**CONTADOR:** PEREZ AGUIAR MARIA NANCY VIRMANIA

**EC. INICIO ACTIVIDADES:** 10/10/1997 **FEC. CONSTITUCION:** 10/10/1997  
**EC. INSCRIPCION:** 31/10/1991 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 24/01/2012

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: 6/N Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicación: JUNTO AL EDIFICIO ANDELAS Teléfono Trabajo: 032823582 Apartado Postal: 454 Teléfono Trabajo: 032410267 Fax: 032824270 Email: sistemas1@caao-sanfra.com Email: sistemas1@sanfra-coac.com

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**DEBERES TRIBUTARIOS:**

- \* ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 021 **ABIERTOS:** 18  
**URIDICCION:** REGIONAL CENTRO (TUNGURAHUA) **CERRADOS:** 3

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MYM1010408 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1690 Fecha y hora: 24/01/2012 12:37:26



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1890003628001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 10/10/1987  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
SERVICIOS DE ATENCION MEDICA Y ODONTOLÓGICA  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION, COMBINADOS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: SIN Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia: JUNTO AL EDIFICIO ANDELAS Telefono Trabajo: 032823582 Apartado Postal: 454 Telefono Trabajo: 032410287 Fax: 032824270 Email: elatamas1@coac-sanfra.com Email: elatamas1@sanfra-coac.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 02/01/1982  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
SERVICIOS DE ATENCION MEDICA Y ODONTOLÓGICA  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION, COMBINADOS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LA FLORIDA Calle: SUCRE Número: 1514 Intersección: 8 DE OCTUBRE Referencia: A DOS CUADRAS DEL PARQUE Telefono Trabajo: 032726273 Telefono Trabajo: 032726544 Telefono Trabajo: 032727530 Fax: 032727056

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 23/03/1985  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
SERVICIOS DE ATENCION MEDICA Y ODONTOLÓGICA  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION, COMBINADOS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PLVO Barrio: CENTRAL Calle: ATAHUALPA Número: SIN Intersección: 27 DE FEBRERO Referencia: JUNTO AL EDIFICIO DE LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032885408 Telefono Trabajo: 032883736 Fax: 032883735

**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:** **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**  
**Usuario:** MYM010400 **Lugar de emisión:** AMBATO BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 24/01/2012 12:37:35



**SAN FRANCISCO LTDA.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Oficio No.602-GG-2014  
Ambato, 28 de mayo de 2014

Economista  
Diego Proaño  
**DECANO UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
Ambato

De mi consideración:

En atención a su Oficio No.FCAUD-D-880, comunico a usted que se autoriza a la señorita DIANA LEONOR QUINAPANTA GARCIA estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, realizar el trabajo de investigación de graduación (Tesis) en nuestra Institución sobre el tema: LAS POLITICAS DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD".

Atentamente,

Estuardo Paredes López  
**GERENTE GENERAL**



EP/lm



**SAN FRANCISCO LTDA.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Ambato - Salcedo - Puyo - Pillaro  
Macas - Pelileo - Tena - Latacunga  
Cevallos - Tisaleo - Saquisilí - Quito  
Rumiñahui - Santo Domingo

## SOLICITUD DE CREDITO

Monto \$	Plazo	Meses
Destino:		
Tipo:	Quirografario <input type="checkbox"/>	<b>DEUDOR</b> <input type="checkbox"/>
	Hipotecario <input type="checkbox"/>	
	Prendario <input type="checkbox"/>	
	Otro <input type="checkbox"/>	
Indique:		<b>GARANTE</b> <input type="checkbox"/>
Fecha de Ingreso:		

- El presente formulario puede ser llenado a máquina o en forma manuscrita con letra de imprenta.
- La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, ésta solicitud será rechazada.

## INFORMACION PERSONAL

Apellidos		Nombres		Nra. Céd. Identidad	Nra. de Socio
Domicilio actual					
Fecha de nacimiento		Profesión		Calle.- No.	
Año	Mes	Día		Barrio	Sector
Residencia			Estado Civil		
Propia <input type="checkbox"/>		Soltera <input type="checkbox"/>		C.I.:	
Alquilada <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>		N° Socio	
Familiares <input type="checkbox"/>		Divorciado <input type="checkbox"/>		Separación de bienes <input type="checkbox"/>	
Otro <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>		Disolución Conyugal <input type="checkbox"/>	
		Unión Libre <input type="checkbox"/>		Poder Conyugal <input type="checkbox"/>	
				Telf: Ref.:	
				No. de cargas familiares	
Justificar con documentos					

## ACTIVIDAD ECONOMICA

Empresa donde trabaja/Nombre del negocio	Actividad propia Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cónyuge / Empresa donde trabaja / Nombre del negocio	Antigüedad
Actividad de la Empresa/Negocio		Actividad Empresa o Negocio	Posición/Cargo que desempeña
Dirección (Calle y No.)		Teléfono	
Sector/Barrio		Teléfono	
Posición/Cargo que desempeña		Antigüedad	
Actividad anterior/Empresa		Antigüedad	
Dirección (Calle y No.)		Teléfono	
Sector/Barrio		Teléfono	

### GASTOS MENSUALES FAMILIARES

Alimentación	\$ _____	Servicios domésticos	\$ _____
Educación	\$ _____	Pago de crédito a	\$ _____
Agua, luz, telf., gas	\$ _____	Personas naturales	\$ _____
Transporte	\$ _____	Pago de créd. Almacén	\$ _____
Arriendo vivienda	\$ _____	Pago de crédito a	\$ _____
Combust. Vehículo	\$ _____	Instituc. Financieras	\$ _____
Diversiones	\$ _____	Otros gastos	\$ _____

### TOTAL GASTOS

\$ \_\_\_\_\_

CROQUIS (Ubicación de la vivienda)		TOTAL GASTOS	
		INGRESOS MENSUALES	SOLICITANTE
		SUELDO	
		HONORARIOS	
		COMISIONES	
		UTILIDAD MENSUAL NEGOCIO PROPIO	
		PENSIÓN JUBILAR	
		RECIBE DINERO DE FAMILIARES	
		INTERESES POR INVERSIONES FINANCIERAS	
		ARRENDO DE VIVIENDA O LOCAL COMERCIAL	
		NOMBRE DEL ARRENDADOR	
		OTROS	
		TOTAL	
		CONYUGE	

Justificar con documentos

REFERENCIAS					
<b>BANCAIAS</b>					
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otro		No. de Cta. Cte.	No. de Cta. Ahorro	Saldo actual	Observaciones
<b>TARJETAS DE CREDITO</b>					
Nombre del emisor		No. de Tarjeta	Socio desde	Fecha caducidad	
<b>COMERCIALES</b>					
Nombre del Establecimiento		No. de Tarjeta	Ciudad	Teléfono	
<b>PERSONALES</b>					
Nombre		Dirección	Ciudad	Teléfono	
ACTIVOS Y PROPIEDADES					
<b>INVERSIONES</b>					
Descripción del tipo de inversión		A nombre de	Institución	Vencimiento	Monto
<b>CASAS Y TERRENOS</b>					
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Hipotecado a	Valor Comercial
<b>VEHICULOS</b>					
Marca	Modelo	Año	Placa	A nombre de	Prendado a
<b>OTROS ACTIVOS</b> (mercadería, maquinaria, muebles y enseres)					
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Valor	
PASIVOS Y OBLIGACIONES					
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>					
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otro		No. de Cta. Cte.	No. de Cta. de Ahorros	Plazo de Crédito	Pago Mensual
					Saldo actual
<b>TARJETAS DE CREDITO</b>					
Nombre del Emisor		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual
					Saldo actual
<b>OTRAS OBLIGACIONES VIGENTES</b>					
Nombre Institución		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual
					Saldo actual
PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA					
Relación:		Carif. Aportación:	Ahorros:	Total:	
<b>SALDO PROMEDIO DE AHORRO</b>					
Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Saldo Ahorros	Saldo Certificados
Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda. a debitar de mi cuenta de ahorro, los valores convenidos para la amortización del crédito en las respectivas fechas de vencimiento. Así como, por concepto de revalúo de bienes que se encuentran hipotecados a favor de la institución.					
Lugar y Fecha:					
Firma			Firma del cónyuge		

