



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
MODALIDAD: PRESENCIAL**

**TEMA:**

---

**“LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA. AGENCIA CEVALLOS EN EL  
PRIMER SEMESTRE DEL 2013.”**

---

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

**AUTOR:** Maura Catalina Ortega Cushqui  
**TUTOR:** Dr. Lenyn Vásquez

Ambato-Ecuador  
2015

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

### **CERTIFICA:**

Yo, Dr. Lenyn Vásconez, en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema **“LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA. AGENCIA CEVALLOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013.”**

Desarrollado por la Srta. **ORTEGA CUSHQUI MAURA CATALINA**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo 2015

**TUTOR:**  
**Dr. Lenyn Vásconez**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Ambato, Mayo 2015



AUTOR  
Ortega Cushqui Maura Catalina

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales de este trabajo de Investigación sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA. AGENCIA CEVALLOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013.”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, Mayo 2015



AUTOR  
Ortega Cushqui Maura Catalina

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La comisión de Estudio y Calificación del Informe, sobre el Tema: “**LOS PROCESOS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA. AGENCIA CEVALLOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013.**”, Presentada por el Srta. **Ortega Cushqui Maura Catalina**, estudiante de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA; una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

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

### LA COMISIÓN



## **DEDICATORIA**

*La presente investigación se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la fe ni desfallecer en el intento.*

*A mi Amado Esposo por el apoyo brindado y por regalarme todo su amor, paciencia y tiempo.*

*A mi familia por enseñarme el valor de la lucha constante por inculcarme principios, valores, para hacer de su hija una persona de bien.*

*Maura*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad Técnica de Ambato, a la facultad de Contabilidad y Auditoría por tan valioso aporte al mejoramiento del Talento Humano, en especial a la Dr. Lenyn Vásquez, quien fue mi guía durante la investigación y permitió la realización de este trabajo.*

*Al personal Administrativo y Operativo de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos Ltda.”, quienes colaboraron con la información necesaria.*

*Gracias a toda mi familia en especial a mi esposo, a mis padres y familiares quienes estuvieron siempre conmigo con su apoyo, permitiéndome terminar una meta más de estudios en mi vida.*

*Y de manera muy especial a mis segundos padres (mis suegros) quienes estuvieron junto a mí brindándome todo su apoyo incondicional durante el trayecto de mi carrera hasta su culminación.*

*Maura*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. Contextualización .....	2
1.2.1.1. Contexto Macro.....	2
1.2.1.2. Contexto Meso.....	4
1.2.1.3. Contexto Micro.....	4
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.2.1. Relación causa-efecto .....	8
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del problema.....	9
1.2.5. Preguntas directrices.....	9
1.2.6. Delimitación.....	10

1.3. JUSTIFICACIÓN .....	10
1.4. OBJETIVOS .....	12
1.4.1. Objetivo general .....	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
<b>2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 SUPRA ORDINACIÓN .....	20
2.4.2 INFRA ORDINACIÓN.....	21
2.4.1 Marco Conceptual de la Variable Independiente: Otorgamiento de Créditos .....	23
2.4.1.1. CONTROL INTERNO.....	23
2.4.1.2. PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA .....	27
2.4.1.3. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO .....	33
2.4.2 Marco Conceptual de la Variable Dependiente: LIQUIDEZ.....	47
2.4.2.1. ESTADOS FINANCIEROS.....	47
2.4.2.2. ANÁLISIS FINANCIERO E INDICADORES FINANCIEROS	48
2.4.2.3. LIQUIDEZ.....	50
<b>2.5 HIPÓTESIS .....</b>	<b>64</b>
<b>2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>65</b>
CAPITULO III.....	66
MARCO METODOLÓGICO .....	66
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	66
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	67
3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN .....	68
3.3.1 Investigación Exploratoria .....	68
3.3.2 Investigación descriptiva .....	69
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	70
3.4.1 Población.....	70

3.3.2. Muestra .....	71
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	72
3.5.1 Variable Independiente: Proceso de Otorgamiento de Crédito	72
3.5.2 Variable Dependiente: Liquidez.....	74
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	76
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	78
3.7.1 Procesamiento de información .....	78
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados .....	80
CAPITULO IV.....	81
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	81
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	81
4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	81
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	101
<b>4.3.1 Simbología</b> .....	101
<b>4.3.2 Modelo Lógico</b> .....	102
<b>4.3.3 Modelo Matemático</b> .....	102
<b>4.3.4 Determinación del Nivel de significancia</b> .....	102
<b>4.3.5 Nivel de Significancia</b> .....	102
<b>4.3.6 Grados de libertad</b> .....	102
4.3.7 Nivel de significancia y Grados de Libertad.....	103
4.3.8 Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis.	103
4.3.9 Fórmulas .....	103
4.3.10 Modelo estadístico.....	103
4.3.11 Regla de Decisión .....	104
4.3.12 Cálculo de T .....	104
4.3.13. Cálculo Estadístico .....	105
4.3.14. Conclusión.....	107
CAPITULO V.....	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	108
5.1 CONCLUSIONES.....	108
5.2 RECOMENDACIONES .....	109
CAPITULO VI.....	110

PROPUESTA.....	110
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	110
6.1.1. Tema: .....	110
6.1.2. Entidad Ejecutora: .....	110
6.1.3. Beneficiarios:.....	110
6.1.4. Ubicación Geográfica: .....	111
6.1.5. Tiempo de Ejecución:.....	111
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	112
6.3. JUSTIFICACIÓN .....	114
6.4. OBJETIVOS .....	115
6.4.1. Objetivo General.....	115
6.4.2. Objetivos Específicos .....	115
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	115
6.5.1. Factibilidad Técnica.....	115
6.5.2. Factibilidad Legal.....	116
6.5.3. Factibilidad Operativa.....	116
6.5.4. Factibilidad Económica- Financiera.....	116
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	116
6.6.1. Otorgamiento de Créditos .....	116
6.6.2. Liquidez .....	120
6.7. METODOLOGÍA DEL MODELO OPERATIVO .....	128
6.7.1. FASE I: ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA .....	129
6.7.1.1. Planificación Estratégica .....	129
6.7.1.1.1. Reseña Histórica .....	129
6.7.1.1.2. Organigrama Estructural .....	131
6.7.1.1.3. Análisis FODA .....	134
6.7.1.1.4 Misión .....	135
6.7.1.1.5 Visión.....	135
6.7.1.1.6 Valores Corporativos .....	135
6.7.2 FASE II: ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.....	136
6.7.2.1 Funciones del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. ....	137

1. Colaborar en el proceso de registros contables para obtener información económica financiera eficiente, oportuna y real sobre la situación financiera de la Institución a través de la aplicación de normas y principios de contabilidad. ....	142
6.7.2.2 Políticas de Reclutamiento de Personal .....	144
6.7.2.2.1 Políticas de Crédito .....	144
6.7.2.2.2 Políticas para Caja .....	147
6.7.2.2.3 Políticas para servicio al cliente.....	151
6.7.2.2.4 Políticas de Cobranza .....	152
6.7.2.3 Tipo de Crédito y requisitos .....	154
6.7.3 FASE III: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CRÉDITOS .....	157
6.7.3.1 Proceso de otorgamiento de créditos .....	157
6.7.3.2 Políticas del Comité de Créditos .....	160
6.7.3.3 Políticas de Crédito y Cobranzas .....	163
6.8 ADMINISTRACIÓN .....	171
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	172
LINKOGRAFIA.....	173
BIBLIOGRAFÍA.....	180
ANEXOS.....	184
Anexo N° 1 RUC .....	184
Anexo N° 2 ENCUESTA.....	185

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Ejemplo Representación Gráfica .....	79
Gráfico N° 2 Control Interno a los Procesos Contables .....	82
Gráfico N° 3 Aspectos importantes para el asesor de crédito en el proceso de verificación de ingresos del socio .....	83
Gráfico N° 4 Importancia de efectuar procesos de otorgamiento de Créditos eficientes en la entidad.....	84
Gráfico N° 5 La información que presenta el cliente es ingresada al buro de créditos y este es uno de los requisitos para que la solicitud de crédito sea oportuna.....	85
Gráfico N° 6 Se cumple con las metas presupuestadas en colocaciones	86
Gráfico N° 7 Por qué se realizan más otorgamientos de microcréditos que créditos de consumo.....	87
Gráfico N° 8 A qué se debe el elevado porcentaje de cartera vencida ....	88
Gráfico N° 9 Se establece proyecciones para créditos incobrables en la entidad.....	89
Gráfico N° 10 La aplicación de Indicadores de liquidez es necesaria en la entidad.....	90
Gráfico N° 11 Tiempo de análisis del índice de liquidez en la Cooperativa en Pasivos Corrientes.....	91
Gráfico N° 12 La entidad trabaja con financiamiento de otras entidades financieras .....	92
Gráfico N° 13 Una guía de procesos de otorgamiento de créditos utilizado herramientas de control interno, ayudará a obtener una eficiente liquidez en la entidad .....	93
Gráfico N° 14 Los oficiales de crédito están siendo capacitados para otorgar créditos.....	94
Gráfico N° 15 La SEPS es un organismo que ayuda en forma directa al control de las operaciones interbancarias.....	95
Gráfico N° 16 Determinación “t” Student.....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos y Agencia Ambato .....	70
Tabla N° 2 Variable Independiente: Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	72
Tabla N° 3 Variable Dependiente: Liquidez .....	74
Tabla N° 5 Plan de recolección de información .....	76
Tabla N° 4 Cuantificación de Resultados.....	79
Tabla N° 6 Cumplimiento de Políticas de Crédito de Acuerdo a los establecido.....	82
Tabla N° 7 Qué aspecto considera importante el asesor de crédito en el proceso de verificación de ingresos del socio en la entidad, enliste del 1 al 5.....	83
Tabla N° 8 Importancia de efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la entidad .....	84
Tabla N° 9 La información que presenta el cliente es ingresada al buro de créditos y este es uno de los requisitos para que la solicitud de crédito sea oportuna.....	85
Tabla N° 10 Se cumple con las metas presupuestadas en colocaciones	86
Tabla N° 11 Por qué se realizan más otorgamientos de microcréditos que créditos de consumo.....	87
Tabla N° 12 A qué se debe el elevado porcentaje de cartera vencida ....	88
Tabla N° 13 Se establece proyecciones para créditos incobrables en la entidad .....	89
Tabla N° 14 Indicadores de Liquidez necesarios en la entidad .....	90
Tabla N° 15 Tiempo de análisis del índice de liquidez en la Cooperativa en Pasivos Corrientes.....	91
Tabla N° 16 La entidad trabaja con financiamiento de otras entidades financieras .....	92

Tabla N° 17 Una guía de procesos de otorgamiento de créditos utilizado herramientas de control interno, ayudará a obtener una eficiente liquidez en la entidad .....	93
Tabla N° 18 Los oficiales de crédito están siendo capacitados para otorgar créditos .....	94
Tabla N° 19 La SEPS es un organismo que ayuda en forma directa al control de las operaciones .....	95
Tabla N° 24: Comparación de procesos de otorgamiento de crédito entre el Banco Nacional de Fomento y la Cooperativa de Ahorro y crédito Acción Rural.....	96
Tabla N° 25 Comparaciones de indicadores de la cooperativa Acción Rural versus otras Cooperativas.....	100
Tabla N° 20 Datos de la lista chequeo.....	104
Tabla N° 21 DISTRIBUCION "t" student .....	106
Tabla N° 22 Equipo Técnico responsable.....	111
Tabla N° 23 RECURSOS MATERIALES .....	111
Tabla N° 26 Modelo Operativo.....	129
Tabla N° 26 CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO .....	171
Tabla N° 27 Previsión y Evaluación .....	172

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Árbol de problemas.....	7
Figura N° 2	Categorías Fundamentales.....	20
Figura N° 3	Categorías Fundamentales Variable Independiente .....	21
Figura N° 4	Categorías Fundamentales Variable Independiente .....	22
Figura N° 5:	Estructura de la Cooperativa Acción Rural Ltda. ....	132
Figura N° 6	Organigrama Funcional .....	133
Figura N° 7	Misión .....	135
Figura N° 8:	Visión.....	135
Figura N° 9	Flujograma del proceso de otorgamiento de créditos .....	159
Figura N° 10:	Flujo grama de crédito y cobranza Coop, de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. ....	162
Figura N° 10	Flujo grama de crédito y cobranza coop. de ahorro y crédito Acción Rural Ltda.....	162

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La ejecución del presente trabajo es motivada, para demostrar la forma adecuada de efectuar las políticas de control Interno en el proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez en el desarrollo financiero, con el objeto de conocer la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural Ltda.”, y establecer políticas, brindando un soporte técnico-práctico, sobre la manera adecuada del proceso de otorgamiento de crédito.

A la vez contar con herramientas de control que permitan mejorar otorgamiento de crédito.

Es importante ya que mediante la aplicación correcta de este modelo. La Cooperativa obtendrá mayor liquidez, que ayuden a incrementar la rentabilidad en función de los beneficios obtenidos.

Se considera que la implementación de políticas, garantizara la detección de riesgos en la liquidez, y la inmediata solución al problema que cartera vencida.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está estructurado en capítulos, desglosados de la siguiente manera:

**Capítulo I. El problema a Investigar; El cual incluye :** El planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, los interrogantes (sub-problemas), conjuntamente con la delimitación del objetivo de investigación, su correspondiente justificación y el objetivo General y específico.

**Capítulo II. Marco Teórico.** En el mismo se indican los antecedentes del problema, aspectos teóricos, teorías que sustentan la investigación, categorías fundamentales y red de inclusiones conceptuales y su fundamento teórico, para realizar un análisis sobre los diferentes aspectos teóricos para consolidar las metas de este trabajo.

**Capítulo III. Metodología.** La metodología contiene: La modalidad básica de la investigación, el nivel o tipos de investigación, la población y muestra, con la operacionalización de las variables, el plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

**Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados.** Se presenta a través de tablas y gráficos estadísticos, con el análisis de resultados se ha logrado descifrar datos y verificar la hipótesis.

**Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.-** Corresponden a las conclusiones y Recomendaciones para la aplicación de la propuesta y las conclusiones de los resultados que se esperan lograr.

**Capítulo VI. La Propuesta.-** Contiene datos informativos, antecedentes de la propuesta, la justificación, los objetivos, el análisis de factibilidad, la fundamentación, la metodología, el modelo operativo, la previsión de la evaluación, fuentes viables de referencia y los anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

**“Los procesos del otorgamiento de créditos y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. Agencia Cevallos en el primer semestre del 2013.”**

### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2.1. *Contextualización*

##### 1.2.1.1. *Contexto Macro*

Según, (Quijano Panuela & Reyes Grass, 2004, pág. 82), manifiesta que:

El mundo cooperativo se identifica como “realizadores” a un grupo de luchadores sociales ubicados en Inglaterra, Italia, Francia y Alemania que entregaron sus vidas a la ayuda de los pobres, tanto del campo como de la ciudad, y cuyos esfuerzos fructificaron con la invención de exitosos modelos de cooperativas. Sus aportes permitieron la fundamentación de los principios cooperativos, el desarrollo posterior y la consolidación de las cooperativas de consumo, las cooperativas financieras (de ahorro y crédito), las cooperativas agrícolas y las cooperativas de trabajo asociado.

Además hay que destacar el importante aporte que hicieron a este procesos Robert Owen y William King quienes sentaron las bases para el cooperativismo de consumo; Schultze, Raiffeisen y Luzzati para el cooperativismo financiero; Wilmhen Hass para el cooperativismo agrícola y Louis Blanc y Philippe Buchez en el surgimiento de las cooperativas de trabajo asociado.

Según, (Quijano Panuela & Reyes Grass, 2004, págs. 76,77,78) señala que:

Herman Schultze se propuso aliviar la situación de un determinado sector de la sociedad su trabajo coincidió con la revolución industrial alemana, preocupado por la proletarización de los artesanos, debido a la dura competencia de la gran industria sobre el pequeño productor industrial, y de las grandes comercializadoras sobre el pequeño comerciante, propuso crear bancos populares (empresas solidarias de crédito) que pudieran financiar las actividades económicas, Aplicando la fórmula sencilla: los débiles solo podían tener éxito mediante la unión de sus recursos y capacidades. Inicialmente planteó que el capital de empresas solidarias se formara con donaciones de filántropos y con préstamos sin interés de particulares (rechazaba la ayuda del Estado) al poco tiempo introdujo el concepto de ayuda propia y exigió a los asociados que fueran creando su propio capital haciendo aportes periódicos

La cooperativa no era una entidad de beneficencia; era una asociación libre de personas con un número alto de socios- usuarios esparcidos en un amplio ámbito de operaciones; como empresa especializada en actividades financieras, los usuarios obtenían créditos a corto plazo, sobre los cuales pagaban intereses módicos. Las deudas se respaldaban con fiadores y pagares.

Los socios-dueños, todos respondían a los acreedores de la cooperativa comprometiendo su patrimonio personal en forma limitada, la entidad constituía una reserva de protección de los aportes de los asociados equivalentes al 10% del total del capital de la empresa. Tal porcentaje era deducido no de la utilidad neta si no de los ingresos generales. Además, como medida preventiva, mantenía permanentemente, una reserva de liquidez.

Esta empresa era administrada en forma democrática por los socios; remuneraban a empleados y directivos; cubrían todos sus gastos de funcionamiento.

Después de pagar los intereses al capital el afiliado, lo que sobraba, el excedente neto, lo distribuía como dividendo en proporción al capital de cada cual registrándolo en la cuenta de asociado. En caso de liquidación, el patrimonio se distribuía entre los socios.

Este modelo tuvo una rápida difusión en Alemania; en 1859 ya habían 111 cooperativas, que se regulaban con una ley específica creada para ellos.

En 1864 se creó la Unión General de Cooperativas Alemanas que fue dirigida por Schulze hasta su muerte.

De este modelo y del modelo de Raiffeisen y Luzzati se sintetizó la cooperativa de crédito actual

### 1.2.1.2. Contexto Meso

Según, (Mogroviejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012, págs. 40,41), manifiesta que:

A finales del siglo XIX A 1930, se inicia y desarrolla el cooperativismo en Latinoamérica siendo los inmigrantes europeos quienes introdujeron la idea cooperativista, principalmente, italianos, franceses, ingleses y alemanes que formaron las primeras cooperativas en Argentina, Brasil (italianos, franceses y alemanes), Paraguay (alemanes), Chile y Perú (ingleses), luego el movimiento obrero sindical propicio y organizo las primeras experiencias de asociación solidaria para satisfacer necesidades de consumo, ahorro y crédito y de servicios financieros, en algunos países, se planteó como estrategia de lucha sindical la organización de cooperativas. Algunos políticos apoyaron la idea cooperativista promoviendo, organizaciones cooperativas para establecer condiciones de justicia social.

(Perú, Ecuador, Costa Rica), los religiosos y en especial la iglesia católica tan arraigada en Latinoamérica a partir de las encíclicas “Rerum Novarum, Quadragesimo Anno y Populorum Progressio” que busco mecanismo cooperativos para solucionar los problemas que afectaban a grandes capas de la población, encontrando n el cooperativismo una posible solución.

A partir de las décadas del cincuenta y sesenta se brindó, a través del programa alianza para el progreso, un fuerte impulso al cooperativismo como inductor de los progresos económico y social permitiendo, además, que los estados instituyeran oficinas especiales para la promoción, desarrollo y registro de cooperativas, canalizando así muchos de sus recursos y prestaciones hacia el cooperativismo.

En alguna parte importante de los actuales países de América Latina y aun antes de la venida de los europeos, se practicó y aun se siguen practicando diferentes modalidades de asociación cooperativa tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario.

### 1.2.1.3. Contexto Micro

Según, (Miño Grijalva, 2013, págs. 24,25), menciona que:

El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a “la noche de los tiempos” en la historia de la sociedad humana, como prácticas sociales relacionadas con un “comportamiento coordinado organizado para conseguir un objetivo común”. En el período aborigen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena utilizó de

forma secular formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración.

Durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo, a nivel de los dirigentes laborales, intelectuales, políticos y líderes gremiales de todos los sectores sociales. Sin embargo, se debe destacar la forma en que éste es asumido y adaptado a la realidad nacional para ser transformado en el actor cooperativista que trascenderá a lo largo de un siglo. Se registran fuertes problemas de difusión doctrinaria, educación y capacitación. Se registran fuertes problemas de difusión doctrinaria, educación y capacitación.

Las ideas y experiencias de cooperación de la Europa Occidental, suscitadas a partir del nacimiento y expansión del capitalismo industrial, arribaron a Latinoamérica y al Ecuador al compás de la propia penetración comercial del capital y de la promoción de las ideas sociales de asociación. No obstante, hay que destacar que para los sectores laborales la organización de instrumentos de cooperación representaba a una necesidad humana relacionada con la previsión y seguridad social

Según, (Telegrafo, 2013), indica que:

En el país hay alrededor de 980 cooperativas de ahorro y crédito, en el año 2013 de esas entidades movieron \$ 6.000 millones. En Chimborazo, en cambio, hay más de 100 instituciones financieras en los 10 cantones. De estas, 89 forman parte de la Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo (Ridech).

Las 11 restantes, no cuentan con permisos para laborar en ningún cantón chimboracense, pero, esto no quiere decir que son ilegales, más bien que no deben extenderse a otras ciudades sin los documentos necesarios para esto, indicó. Las cooperativas nacen del pueblo y crecen por aquellas personas que buscan progresar.

“Tungurahua es la tercera provincia con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de cooperativas de ahorro y crédito” (Diario La Hora , 2011)

Según, (Cooperativa de Ahorro y Credito Accion Rural, 2015), señala que:

La Cooperativa Acción Rural Ltda, nace jurídicamente el 27 de abril del año 2000 en la ciudad de Riobamba, bajo acuerdo ministerial No. 403, Pero en realidad el germen cooperativo, fue sembrado muchos años

atrás, con el arranque de dos pequeños y modestos proyectos de crédito, en los cantones de Guamote y Riobamba, los cuales tienen como antecedente varias actividades que son base fundamental de su vida institucional.

La entidad posee agencias y oficinas operativas ubicadas en: el cantón Cevallos en la Provincia de Tungurahua, en el Puyo Provincia de Pastaza, en Tena provincia de Napo y Macas provincia de Morona Santiago.

Actualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia Cantón Cevallos), se están presentando serios inconvenientes con respecto al incremento de la cartera vencida, debido que los procesos para otorgar créditos, son deficientes e inadecuados, además esto se ve afectado porque no existen procedimientos adecuados de análisis de créditos en su calificación.

Otro grave inconveniente es que no se capacita al personal del departamento de crédito, por consiguiente la cartera vencida se ha incrementado, ya que no existe un seguimiento a los clientes, la limitada calificación de créditos también ha originado que los clientes o socios de la Cooperativa en el cantón Cevallos, se sobre endeuden, ocasionando un elevado índice de morosidad y una disminución de las utilidades de la entidad, reflejadas en la rentabilidad de la misma.

Con todo esto se ve reflejado la importancia de desarrollar la presente investigación, en lo que se refiere a los procesos de otorgación de créditos, y la liquidez, mostrada en el incremento de la cartera vencida.

### 1.2.2. Análisis Crítico

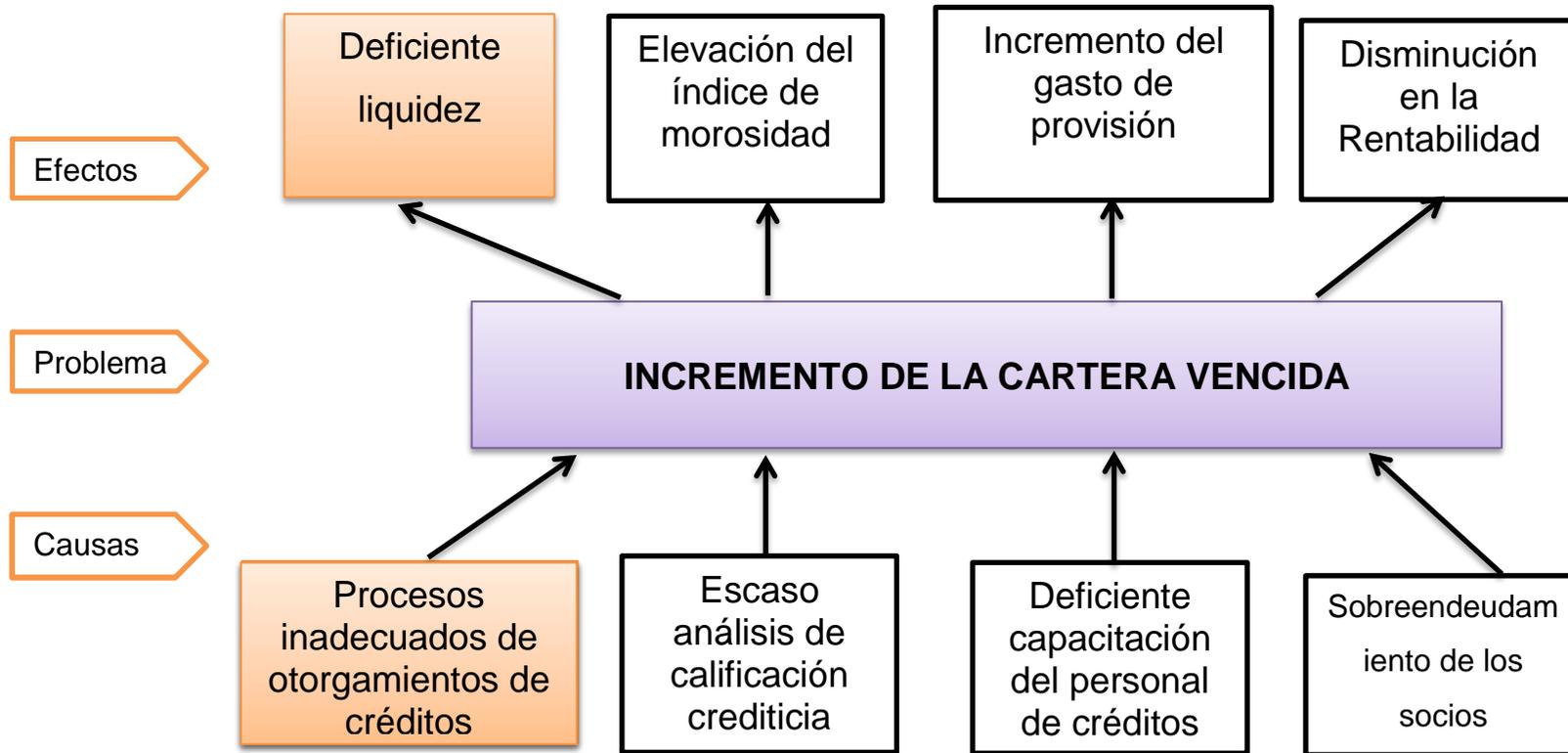


Figura N° 1 Árbol de problemas  
Elaborado por: Maura Ortega

### *1.2.2.1. Relación causa-efecto*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural Ltda”, presenta como principal problema el incremento en la cartera vencida, la misma que es causa por los procesos inadecuados de otorgamiento de créditos que conllevan a una deficiente liquidez.

La cooperativa cuenta con un escaso análisis de calificación crediticia, lo que provoca un incremento en la cartera vencida, conllevando a que la cooperativa presente un elevado índice de morosidad afectando a la economía de la entidad.

El incremento de la cartera vencida es presentada por una deficiente capacitación del personal de créditos, provocando un incremento en los gastos de provisión que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural Ltda”.

Finalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural Ltda” mantiene un sobreendeudamiento por parte de los socios, lo que conlleva a un incremento de la cartera vencida, provocando una disminución en la rentabilidad de la entidad afectando gravemente a la economía de la misma, y al sobre endeudamiento de los socios.

### **1.2.3. Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Créditos Acción Rural Ltda. (Agencia Cevallos), al no manejar de forma correcta los procesos de otorgamiento de crédito, la cartera vencida va a sufrir incrementos, por falta de liquidez debido a que el deficiente seguimiento de créditos y la calificación incorrecta a los socios, provocará iliquidez en la Cooperativa. Es así que,

de las decisiones de la persona encargada del otorgamiento de créditos depende de que la institución cumpla con sus objetivos.

De igual forma, el proceso de otorgamiento de créditos es indispensable para solventar sin embargo al no realizar correctos procesos en la cooperativa esto aumentara su cartera de crédito vencida, ya que si no es posible mantener un nivel satisfactorio se corre el riesgo de caer en un estado de insolvencia y aún más, la cooperativa puede verse forzada a declararse ilíquida.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo incide los procesos inadecuados de otorgamiento de créditos con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda., Agencia Cevallos?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Se ha realizado adecuados procesos de otorgamientos de créditos en la Cooperativa durante el primer semestre del año 2013?
- ¿Qué factores han incidido en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. (Agencia Cevallos) durante el primer semestre del año 2013?
- ¿Es necesario en la entidad realizar una guía de procesos de otorgamiento de créditos a través de la utilización de herramientas de control interno, para que permitan generar una eficiente liquidez interna?

### **1.2.6. Delimitación**

- **Campo:** Control Interno
- **Área:** Políticas de Control Interno
- **Aspecto:** Procesos de otorgamiento de créditos
- **Temporal:**
  - La presente investigación se desarrollará en el primer semestre (mes de Enero a mes de Julio del año 2013).
- **Espacial:** Este estudio se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos, cuyas instalaciones se encuentra en la calle 24 de Mayo y Felipa a Real, frente al Parque del cantón Cevallos, junto a la, diagonal al municipio del mismo cantón de la Provincia de Tungurahua, específicamente en el departamento de créditos.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La motivación principal para el desarrollo de este proyecto fue que la Cooperativa Acción Rural Ltda. Agencia Cevallos dedican enormes esfuerzos a la determinación del nivel óptimo para el otorgamiento de créditos, puesto que actualmente el nivel de liquidez se encuentran decreciendo debido al crecimiento de su cartera vencida, y esto a su vez ocasiona que no se consigan los resultados esperados, afectando negativamente a toda la organización, es necesaria esta investigación para de esta manera incrementar la solvencia económica de la misma.

La liquidez es muy importante en toda institución ya que de esta depende el buen funcionamiento de la misma al existir una disminución de su liquidez no se podrá cumplir con las metas esperadas.

La investigación que se propone se justifica por el impacto que ésta representa, debido a la idea de determinar los procesos de otorgamiento de créditos óptimo que deberá tener la cooperativa para operar de manera eficiente para que de esta manera el control eficaz de los procesos de otorgamientos de créditos sea una de las funciones más importantes del departamento encargado de otorgar los créditos.

La mayoría de instituciones financieras atraviesan una gran problemática como es la de cartera vencida por tal motivo el presente trabajo se verá enfocado al estudio de esta problemática para reducir el porcentaje de cartera vencida.

Por último es conveniente mencionar que la realización de la presente investigación es factible porque la empresa me abrió las puertas para desarrollar dándome las posibilidades que me brinda el Responsable ( Ángel Núñez) de la Agencia de Cevallos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural para acceder a la información y el tiempo para cumplir el trabajo propuesto.

## **1.4. OBJETIVOS**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Analizar los procesos de otorgamiento de créditos y su incidencia con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos en el primer semestre del año 2013.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Estudiar los procesos adecuados de otorgamientos de créditos, para conocer los que se deben aplicar en la entidad.
- Investigar qué factores inciden en la liquidez, para determinar los flujos de efectivo realizados y alcanzar una positiva posición económica de la entidad.
- Proponer el diseño de una guía de procesos de otorgamiento de créditos utilizando herramientas de control interno, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos), durante el primer semestre del año 2013, para obtener una eficiente liquidez.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

La presente investigación estará fundamentada en estudios realizados por otras personas, los mismos que se detallan a continuación:

Según, (Chaglla, 2009, pág. 87), indica que:

El análisis y evaluación del procedimiento de crédito es muy importante porque de esto depende que la Cooperativa pueda tener buenos resultados y cumplir con las metas y, objetivos planificados. Sin embargo, el análisis a uno de los activos más productivos, como la cartera de crédito, constituye la gestión para obtener los resultados, en definitiva la colocación de recursos vía préstamos, que no es otra cosa que la transferencia de fondos de la cooperativa a un beneficiario llamado prestatario (socio) en base a la confianza y credibilidad, para satisfacer necesidades; retribuyendo con una promesa de pago y un adicional llamado interés, los mismos que constituyen la base principal para la auto sostenibilidad económica y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito y de todo tipo de instituciones financieras en general, porque toda institución financiera vive de los intereses.

Estos procedimientos, contienen lineamientos a seguir en el proceso de otorgamiento de crédito para conceder créditos sobre una base sólida y recuperable. Además, manifiesta que se debe reinvertir el capital recuperado para darle al socio un adecuado desarrollo socio económico y concluye indicando que existen medios para recuperar la cartera de crédito vencida, clasificada de acuerdo al nivel de morosidad del sujeto de crédito, recuperación ordinaria, judicial y extrajudicial.

Según, (Punina, 2013, pág. 39), concluye que:

Los requisitos que se exige para el otorgamiento de crédito en la cooperativa son importantes, porque permiten realizar la calificación del sujeto de crédito con mayores elementos de juicio.

La constatación física y evaluación previa del sujeto de crédito permite mejorar la calificación del riesgo, para mitigar la incertidumbre.

Según, (Tapia, 2010, pág. 16), concluye que:

En la hipótesis planteada se llega a concluir que, a través de una aplicación adecuada de los procesos de concesión crediticia se puede lograr índices altos de rentabilidad en la cooperativa.

Considero que:

La aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución.

Según, (Arguello, 2013, pág. 16), concluye que:

En lo que se refiere a la cartera vencida esta afecta enormemente en la liquidez, solvencia y calidad de la Cooperativa San José Ltda., y esto conlleva a la disminución de circulación de capital, afectando la colocación de créditos nuevos y buenos clientes, y sobre todo en su proceso administrativo, financiero, contable y económico.

El departamento de crédito no realiza una actividad eficiente en la concesión de créditos, se limita al requerimiento de documentación y no realiza análisis profundos antes de otorgar un crédito.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Según:(Recalde, 2011, pág. 4), señala que:

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

Según (Quiroga, 2007, pág. 6), señala que:

En el paradigma socio crítico la tarea del investigador se traslada desde el análisis de las transformaciones sociales hasta el ofrecimiento de respuestas a los problemas derivados de estos. Los parámetros esenciales de este paradigma son los siguientes:

- Su orientación está dirigida a la “aplicación”. Se encamina al análisis de las transformaciones sociales y básicamente a la

implicación de los investigadores en la solución de problemas a partir de la autorreflexión.

- La relación investigador- objeto de estudio es de correspondencia. La investigación, desde esta perspectiva, tiene un carácter auto reflexivo, emancipativa y transformadora para ambos. Sin embargo, este paradigma introduce la ideología de forma explícita.
- El método modelo de conocimiento, es la observación participante. Implica que los sujetos de investigación así como el investigador están en constante reflexión/autorreflexión para la solución de sus problemas.

La presente investigación se desarrollará en base a la normativa del paradigma crítico propositivo, porque tiene como finalidad comprender e interpretar que la realidad es única y fragmentarla en partes que se pueden manipular independientemente en función del enfoque investigativo predominantemente cualitativo, pues permitirá determinar la relación teórico práctico, concibiéndola como un proceso de retroalimentación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos tendrá una visión dinámica construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la institución, a la par del continuo cambio del entorno.

La calidad de la investigación dará credibilidad, la misma que permitirá aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que facilitaran su análisis.

El trabajo investigativo se realizara bajo principios morales del ser humano como: la ética moral, honradez y rectitud en los procedimientos.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011), menciona que:

### **Título III**

#### **DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

##### **Capítulo I**

#### **DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-** Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

##### **Sección 1**

#### **DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.-** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

**Art. 86.- Cupo de créditos.-** Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

## **Capítulo II**

### **DEL FONDO DE LIQUIDEZ Y DEL SEGURO DE DEPÓSITOS**

**Art. 109.- Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos.-** Créanse el Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, como mecanismos articulados y complementarios.

El Fondo de Liquidez tiene por objeto conceder créditos de liquidez, de liquidez contingente y para cubrir deficiencias en la cámara de compensación a las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

El Seguro de Depósitos tiene por objeto proteger los depósitos efectuados en las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

**Sección 1**  
**Del Fondo de Liquidez**

**Art. 112.- Financiamiento.-** El Fondo de Liquidez, se financiará con los aportes reembolsables y no reembolsables, periódicos, obligatorios y diferenciados de todas las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, que serán fijados por la Superintendencia y por los rendimientos que generen las operaciones de crédito y las inversiones del Fondo.

**Art. 113.- Funcionamiento.-** El Fondo operará a través de un fideicomiso mercantil de inversión, que será controlado exclusivamente por la Superintendencia y será administrado por la Secretaria Técnica.

**Título V**  
**DEL FOMENTO, PROMOCIÓN E INCENTIVOS**  
**Capítulo III**  
**DE LOS INCENTIVOS**

**Art. 140.-Homologación de créditos.-** Los préstamos que otorguen las cooperativas de ahorro y crédito en beneficio de sus socios, que tengan como finalidad la adquisición, reparación o conservación de vivienda, tendrán el mismo tratamiento tributario contemplado para los préstamos que otorga el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), indica que:

En la cartera vencida se registran los créditos, en todas sus modalidades que no hubiera sido cancelado dentro de los plazos que establezca la resolución de “calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuentas de clientes que no se hayan recuperado.

Las entidades controladas deben realizar las clasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, en función de los días que se mantienen cada porción del capital de una cuota o dividiendo como vencida (morosidad).

Los valores por vencer registrados como cartera vencida que no devenga intereses, deben ser reclasificados a cartera vencida cuando no han sido recaudados dentro de los días determinados en la disposición normativa que se emita, posterior a la fecha de vencimiento.

La totalidad de las porciones de principal de las cuotas o operaciones de capital que forman parte de los dividendos registrados en cartera por vencer o en cartera que no devenga intereses, se reclasificarán a cartera vencida de acuerdo a lo establecido en la normativa que se emita, o en el momento en que el respectivo contrato de crédito lo establezca, lo que ocurra primero.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### 2.4.1 SUPRA ORDINACIÓN

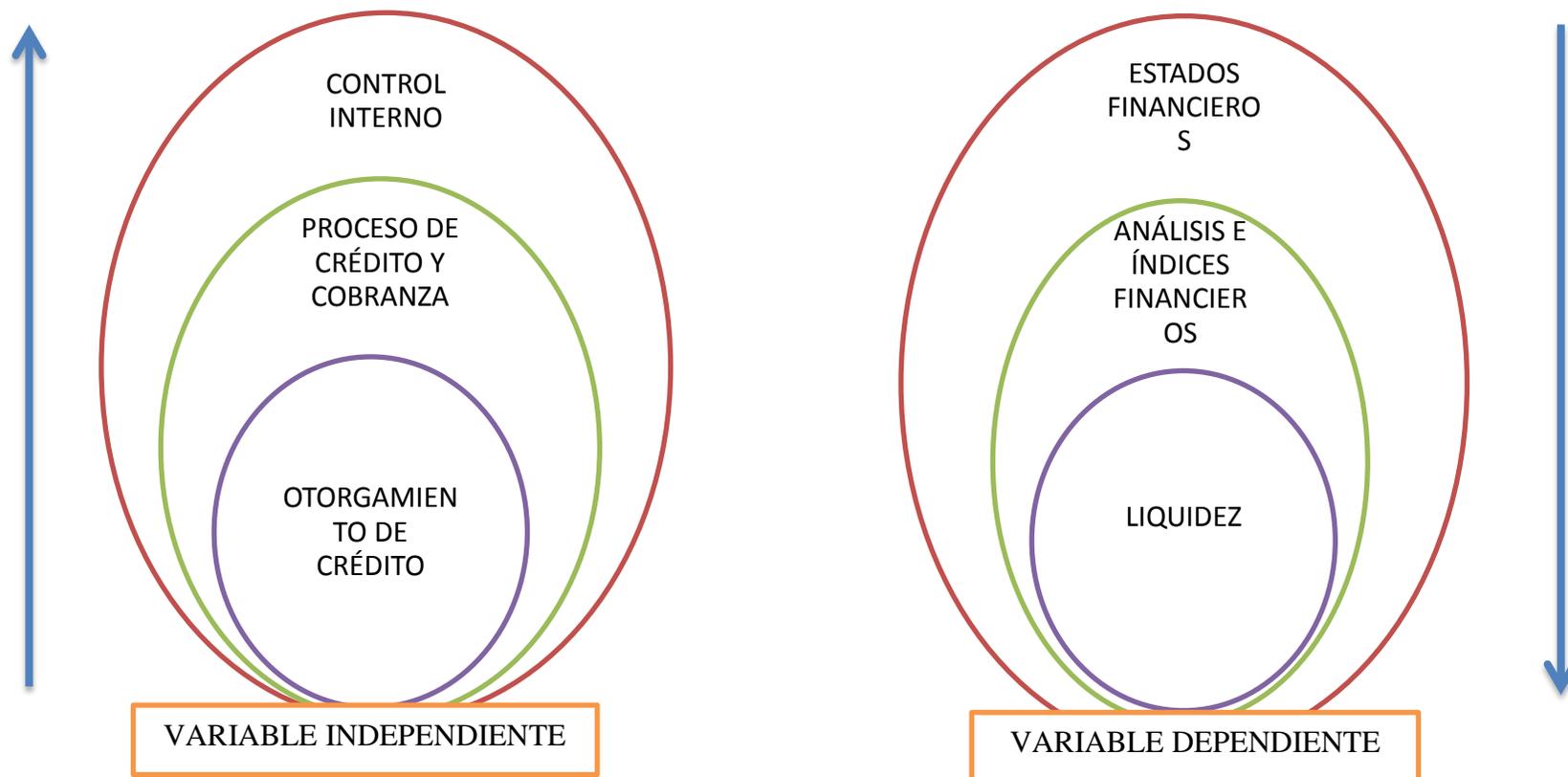
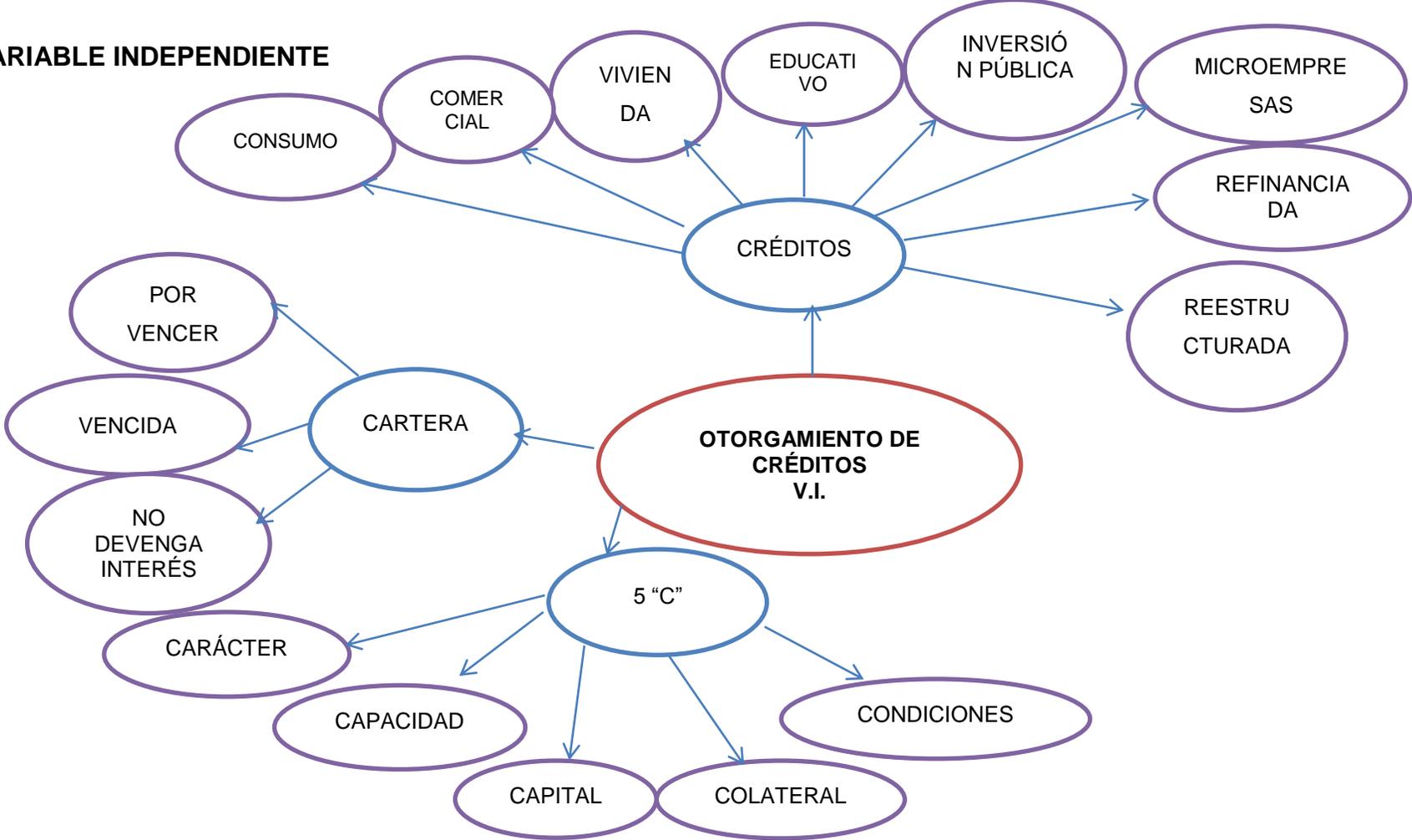


Figura N° 2 Categorías Fundamentales  
Elaborado por: Maura Ortega

**2.4.2 INFRA ORDINACIÓN**

**VARIABLE INDEPENDIENTE**



**Figura N° 3 Categorías Fundamentales Variable Independiente**  
 Elaborado por: Maura Ortega

# INFRA ORDINACIÓN

## VARIABLE DEPENDIENTE

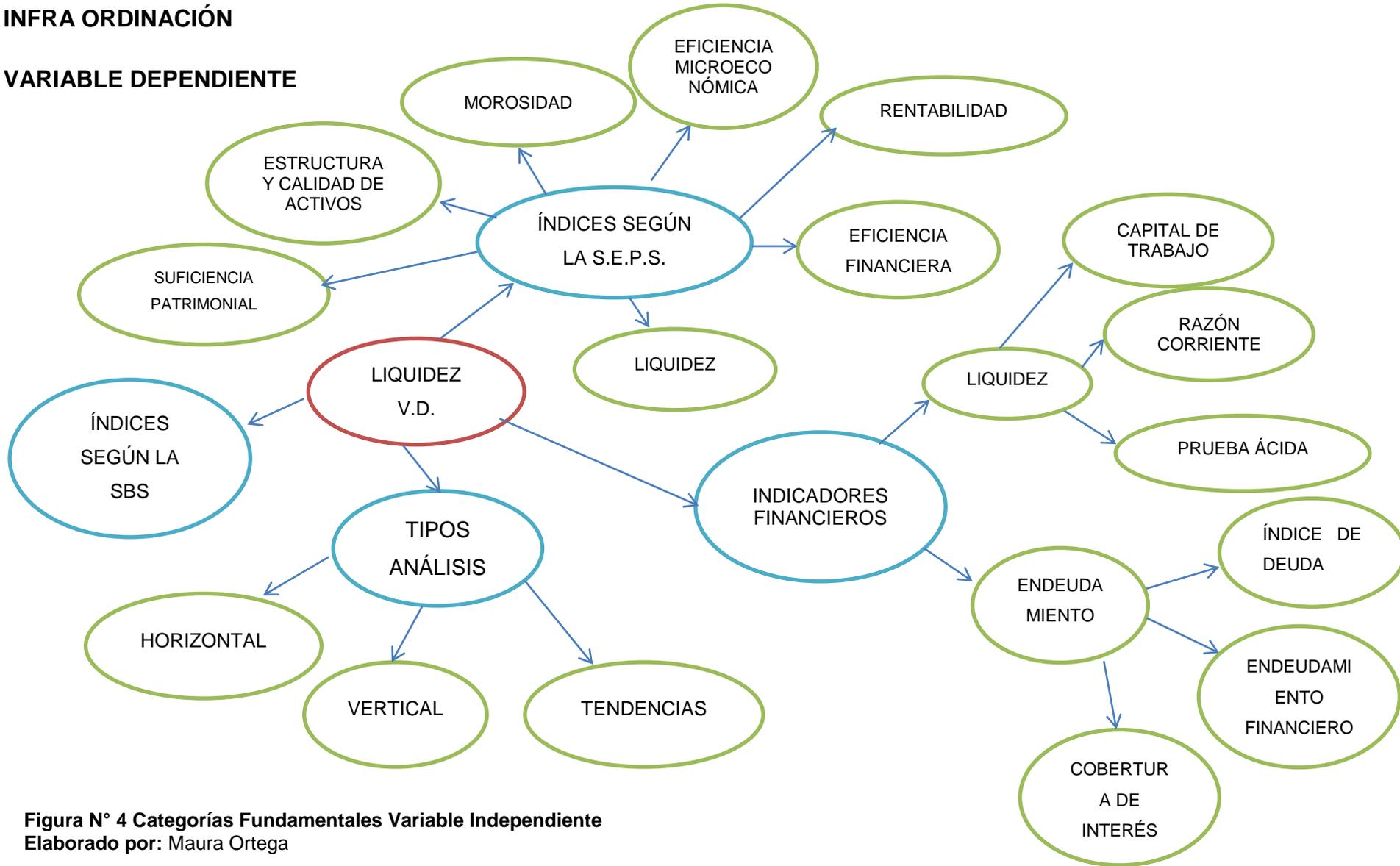


Figura N° 4 Categorías Fundamentales Variable Independiente  
Elaborado por: Maura Ortega

## **2.4.1 Marco Conceptual de la Variable Independiente: Otorgamiento de Créditos**

### **2.4.1.1. CONTROL INTERNO**

“Control Interno es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa, pública o mixta, para obtener información contable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa” (Ochoa, 2011, pág. 20)

Según, (Contraloría General del Estado, 2002, pág. 5) indica que:

En su artículo 9.- el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno:

- El entorno de control, la organización, la idoneidad del persona, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.
- El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

Según, (Fonseca, 2011, pág. 15), menciona que:

Uno de los aspectos del control interno consiste en la asignación de autoridad y responsabilidad para el desarrollo de las actividades, y el establecimiento de las relaciones jerárquicas entre gerentes y empleados. Así como la fijación de las políticas y el sistema de autorización de las operaciones, es decir las reglas respecto de quienes deberán tomar decisiones y en que niveles las personas tienen facultad para autorizarlas o supervisarlas. Ambos factores estructura y organización de responsabilidad deben implementarse, cuando la entidad diseña y aprueba su organigrama, y los manuales de funciones que suelen ser útiles para que las personas identifiquen sus atribuciones y responsabilidades.

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (Mantilla & Cante, 2009, pág. 6).

El control interno constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto en instituciones públicas como privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y reglamentos establecidos y está dirigido tanto para las altas autoridades como para sus subordinados, y no es que el uso del control interno llevara a las instituciones a la excelencia, pero la encaminara.

## **ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

Según (Nasaudit Contro Interno, 2009, pág. 4) menciona que los elementos del control interno son:

- **Ambiente de Control.-** El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.
- **Establecimiento de objetivos.-** Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.
- **Identificación de riesgos.-** Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.
- **Evaluación de riesgos.-** Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser

administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

- **Respuesta al riesgo.-** La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.
- **Actividades de control.-** Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.
- **Información y comunicación.-** La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad.
- **Monitoreo.-** La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en el cual casi cualquier componente puede e influye en

Según (Asociación Española para la Calidad, 2012) indica que los componentes del control interno son:

- **Ambiente de control:** son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
- **Establecimiento de objetivos:** estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- **Identificación de eventos,** que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- **Evaluación de Riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- **Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos.
- **Actividades de control:** Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

- **Información y comunicación:** eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- **Supervisión:** para realizar el seguimiento de las actividades

Según (Vásquez, 2012, págs. 25-31), expresa que los componentes son:

**Ambiente interno:**

- Sirve como la base fundamental para los otros componentes del ERM, dándole disciplina y estructura.
- Dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa.

**Establecimientos de objetivos:**

- Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.
- La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa

**Identificación de eventos:**

- Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.
- La empresa debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

**Actividades de control:**

- Son las políticas y procedimientos para asegurar que las respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna.
- Tipo de actividades de control:
- Preventiva, detectivas, manuales, computarizadas o controles gerenciales

**Respuesta al riesgo:**

- Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa.
- Las respuestas al riesgo pueden ser:
- Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas
- Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.

- Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

**Información y comunicación:**

- La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos.
- La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos.
- Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

**Monitoreo:**

- Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente.
- El monitoreo se puede medir a través de:
  - Actividades de monitoreo continuo
  - Evaluaciones puntuales
  - Una combinación de ambas formas

Según el caso los elementos del control interno son ocho estos son pasos que debe seguir la empresa para alcanzar sus objetivos propuestos.

*2.4.1.2. PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA*

**PROCESO DE CRÉDITO**

Según (Lozano, 2011), expresa que el proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases:

**La Planificación** implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. Lo que significa que ya no podrá salir al campo a la deriva, a la espera de que “se le presente la virgen”. La improvisación ya no es parte del día a día.

**La Promoción** lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todo las herramientas necesarias: calculadora, tarjetas de presentación, etc.

**La Evaluación** comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

**La Recuperación** es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

**La Aprobación** es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígase de paso, parten de la mala Evaluación del cliente.

Según, (Cevallos, 2012, pág. 14), señala que: los procesos de créditos son:

- Presentación de la solicitud
- Verificación de la información
- Análisis de la información
- Calificación
- Propuesta
- Aprobación o rechazo
- Instrumentación
- Entrega del producto
- Cobro.

Según (Banco del Estado, 2013), expresa que el proceso se basa en las siguientes fases:

**Origen de Crédito**

Registrar en los Sistemas Institucionales el requerimiento de financiamiento del crédito, revisar y analizar si la solicitud presentada está dentro de los sectores que financia el y si cumple con los requisitos necesarios para la entrega de recursos.

**Evaluación**

Analizar y Evaluar los diferentes aspectos que permitan verificar la calificación del sujeto de crédito y la viabilidad del proyecto a ser financiado por el BdE, acorde con la Ley y las políticas de financiamiento vigentes en la entidad crediticia estatal.

**Aprobación**

Tomar conocimiento y analizar el “Informe de Evaluación” por parte del comité de crédito y la aprobación del mismo por la autoridad competente del BdE.

**Legalización**

Legalizar la operación de financiamiento a través del Contrato de Crédito y Fideicomiso.

### **Seguimiento**

Los financiamientos entregados por el Banco del Estado son coordinados con las entidades prestatarias y/o beneficiarias para hacer cumplir con las condicionantes de crédito y los términos contractuales. También, se verifica que los recursos se destinen para el objeto para el que fueron previstos.

### **Desembolsos**

Realizar la operación del crédito, de acuerdo con las políticas institucionales y condicionantes particulares de cada financiamiento, previo a la entrega de los recursos económicos que permitirán ejecutar los proyectos de acuerdo al plan de inversiones.

### **Recuperación**

Realizar la recuperación del capital, con sus respectivos intereses, de acuerdo con la tabla de amortización de la operación crediticia.

Los procesos a seguir para el otorgamiento de un crédito son muy esenciales ya que a través de un análisis minucioso a los clientes nos permitirá evitar a futuro que los mismos incumplan con su obligación contraída.

### **Políticas de Crédito**

“Políticas de crédito es una serie de lineamientos que utiliza una empresa para determinar si se concede o no un crédito a un cliente.

Determina las normas, términos u condiciones del crédito”. (Cevallos, 2012, pág. 13).

“Las políticas de crédito son principios generales de crédito a los que debemos ceñirnos a fin de disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad” (Sociedad Corporativa de Ahorro y Crédito financiera Rural, 2010, pág. 5).

Según (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, 2007, pág. 14), señala que:

Políticas de crédito son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa,

deben ser por escrito e indicar lo que se puede hacer y lo que no se debe hacer.

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y los departamentos, así como las direcciones que establezcan los miembros del consejo de administración, por eso no se puede generalizar

Las políticas de crédito ayudan a la administración a tener un mejor control sobre la concesión de créditos para que de esta manera evitar a futuro riesgos en la rentabilidad de la misma. Estas deben de ser comunicadas a todos los funcionarios de la organización de tal manera que todos estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

## **COBRANZA**

“La cobranza bancaria se define como el proceso de presentar y gestionar el cobro de valores o documentos a sus respectivos giradores, con el fin de que se pague el valor económico correspondiente” (Escoto Leiva, 2007, pág. 101).

### **Proceso de Cobranza**

Según, (Sudameris, 2013, pág. 1), menciona que:

Es importante recordar que el buen manejo de su obligación es fundamental para futuras oportunidades en el sistema financiero y así poder utilizar el portafolio de productos y servicios que este ofrece.

De acuerdo con las normas internas y de los entes de control, a continuación nos permitimos informarle el proceso de cobranza que realiza el Banco a las obligaciones que entran en incumplimiento en sus pagos. La gestión de cobro se hace a través de la estructura interna o externa definida para tal fin. Si se estima conveniente, se despliega la gestión personalizada con visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor y en el evento de no lograr un contacto directo, se visita a codeudores o avalistas según sea el caso. El proceso de cobranza, se desarrolla a través de las siguientes etapas:

**a) Primera Etapa:** La gestión de cobranza se inicia antes del vencimiento de la obligación y se formaliza con el envío del extracto

mensual del producto, en el cual se da a conocer al Cliente el estado de cuenta, fecha de pago y valor de la obligación a cancelar.

**b) Segunda Etapa:** Se efectúa un recordatorio de pago vía telefónica, para aquellas obligaciones en edad demora temprana.

En edades de mora mayor a 31 días, se inicia la cobranza administrativa donde el Banco cuenta con estrategias que le permiten al Cliente normalizar su obligación.

**c) Tercera Etapa:** En el evento de no lograr un contacto directo, el Banco procede a comunicarse con los codeudores o a va listas y si es el caso con las referencias.

**d) Cuarta Etapa:** De persistir la mora de la obligación y de acuerdo con las políticas del Banco, éstas serán enviadas a la instancia de cobranza externa donde se efectuará la gestión a través de Abogados autorizados y Casas de Cobranza.

Según, (Díaz J. , 2012, pág. 16), menciona que:

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

- **CARTAS:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.
- **LLAMADAS TELEFÓNICAS:** Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.
- **UTILIZACIÓN DE AGENCIAS DE COBROS:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.
- **PROCEDIMIENTO LEGAL:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota,

reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; la empresa debe tener en cuenta este punto.

Así terminamos este ciclo de la administración de los créditos, que como ya se explicó en los anteriores artículos es de gran importancia para la empresa y para los responsables del área financiera y contable.

Los procesos de cobranza son muy esenciales y parte fundamental para el funcionamiento de una institución financiera debido a que esto nos ayudan a llegar de manera eficaz y veraz a los clientes que incurran en mora.

### **Políticas de Cobranza**

Según, (Cevallos, 2012, págs. 44, 45), indica que: existen varias políticas de cobranza entre ellas están:

- **Políticas restrictivas.-** Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva.
- **Políticas liberares.-** Las políticas liberales tienen a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.
- **Políticas racionales.-** Deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Las políticas son todos aquellos procedimientos que la institución sigue para cobrar los créditos que se ha otorgado, y estas deben ser diseñadas de acuerdo al requerimiento de cada empresa.

### **2.4.1.3. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

Según, (Sociedad Corporativa de Ahorro y Crédito financiera Rural, 2010, pág. 34), señala que:

Los Procedimientos Crediticios es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

Según, (BPR ASOCIADOS, 2013, pág. 15), indica que:

Otorgamiento de crédito es la función primordial de las entidades financieras y la cartera de préstamos de una entidad comprende el grueso de sus activos y provee la mayor fuente de sus ingresos y ganancias. Las entidades en términos generales, no colocan sus propios fondos, son los fondos depositados por los clientes, es decir por los ahorradores

Según, (Sánchez, 2010), señala que:

Cuando se haya decidido por acceder a un crédito, tendrá que acudir a una de las instituciones financieras del país, de acuerdo a la necesidad que tenga.

Estas instituciones exigen que sus clientes sean personas naturales o jurídicas, que se sometan a una serie de procedimientos para evaluarlos. Además, establece los requisitos generales que tiene que cumplir para otorgarles un crédito.

El otorgamiento de crédito es un proceso a través del cual las Instituciones Financieras otorgan una facilidad crediticia a un cliente que cumple satisfactoriamente con una serie de requisitos y condiciones obligatorias, mismas que serán diseñadas por cada institución financiera de acuerdo a sus objetivos, políticas y necesidades.

## CRÉDITOS

“El crédito es un intercambio entre un bien actualmente disponible, especialmente dinero, y una promesa de pago” (Gómez & López, 2002, pág. 75).

El crédito es una demostración de confianza que una institución o individuo da a una persona, para que esta devuelva, en un futuro determinado. En términos bancarios, el crédito es un capital que se da en préstamo a una persona natural o jurídica para que lo devuelva en un plazo determinado (Torres, 2011, pág. 53)

“Crédito es aquella operación por medio de la cual una institución financiera se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo”. (Escoto Leiva, 2007, pág. 83)

El crédito es un préstamo de dinero que una institución financiera otorga a un cliente con el objetivo de que este le devuelva a futuro dicho valor más un porcentaje de interés

### Características

Según, (Zúñiga, 1987, pág. 20), expresa que las características del crédito son:

- **Valor:** transacción de bienes tangibles o intangibles que tienen valor para las partes.
- **Transferencia de una propiedad:** de una persona a otra.
- **Deuda:** condición de devolver lo prestado, sin pérdida de calidad y cantidad.
- **Tiempo:** entrega presente y devolución futura.
- **Precio del préstamo:** costo, interés.
- **Confianza y creencia:** de que se pagará la deuda.

Según, (González, s/f, pág. 18), manifiesta las siguientes características del crédito:

1. El elemento material del crédito se encuentra en la fortuna del prestatario.
2. El elemento moral del crédito está basado en la respetabilidad, la consideración, la conducta y la posición del individuo.
3. El elemento intelectual del crédito reposa en el talento y la habilidad profesional del hombre.

Según, (Gómez & López, 2002, pág. 75), menciona que las características son:

- Puede originarse como consecuencia de la concesión de préstamos directos, riesgos de firma u otras operaciones fuera de balance.
- Su gestión se realizará a través del establecimiento de límites máximos autorizados.
- Las pérdidas potenciales son conocidas y podrán ser evaluadas en función del instrumento de que se trate.

## TIPOS DE CRÉDITOS

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013, págs. 32,34,36,38,39,40,41,47), indica que los créditos se clasifican en:

**Crédito Comercial:** comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada, por lo que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales de acuerdo con la norma de calificación y clasificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos de Consumo:** El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son: sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

**Créditos de Vivienda:** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, de

acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, y la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses. Este tipo de créditos se cancelan mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

**Créditos para Microempresas:** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como microcréditos, de acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las operaciones que se otorguen a los microempresarios a través de tarjetas de crédito.

**Crédito Educativo:** Se entiende por crédito educativo a aquellos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos, por lo que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como tales de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos de Inversión Pública:** Se entiende por créditos de inversión pública aquellos otorgados por el Banco del Estado, destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista; se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como tales de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Crédito Refinanciado:** Registra las operaciones que han sido sujetas a procesos de refinanciación, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Para el refinanciamiento de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el directorio de cada entidad.

**Crédito Reestructurado:** Registra las operaciones de consumo que han sido sujetas a procesos de reestructuración, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo

menos tres (3) cuotas o no haya presentado situaciones de falta de pago durante seis (6) meses, cualquiera sea menor.

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), expresa que los créditos se clasifican en:

**Crédito Comercial:** comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada, por lo que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales de acuerdo con la norma de calificación y clasificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos de Consumo:** El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son: sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

**Créditos de Vivienda:** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, y la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses. Este tipo de créditos se cancelan mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

**Créditos para Microempresas:** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como microcréditos, de acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las operaciones que se otorguen a los microempresarios a través de tarjetas de crédito.

**Crédito Educativo:** Se entiende por crédito educativo a aquellos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos, por lo que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como tales de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos de Inversión Pública:** Se entiende por créditos de inversión pública aquellos otorgados por el Banco del Estado, destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista; se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como tales de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Crédito Refinanciado:** Registra las operaciones que han sido sujetas a procesos de refinanciación, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Para el refinanciamiento de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el directorio de cada entidad.

**Crédito Reestructurado:** Registra las operaciones de consumo que han sido sujetas a procesos de reestructuración, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo menos tres (3) cuotas o no haya presentado situaciones de falta de pago durante seis (6) meses, cualquiera sea menor.

Según varios autores los tipos de crédito son:

**“CONSUMO:** Los créditos de consumo son créditos concebidos a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de actividades independientes, adecuadamente verificados” (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, 2012).

El crédito de consumo son todos aquellos que están destinados para cubrir gastos personales de los clientes.

Según, (Egúsquiza Economistas, 2008), menciona que:

- **COMERCIAL:** Créditos comerciales son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior.

Según, (Egúsquiza Economistas, 2008), menciona que:

Los créditos para vivienda o hipotecarios son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Los créditos de vivienda se otorgan a las personas naturales para la construcción, compra, remodelación y mejoramiento de su vivienda propia.

Según, (Cevallos, 2012, pág. 36), menciona que:

- **MICROCRÉDITO:** Es todo crédito no superior a \$ 20.000 concedidos a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a \$ 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinada a financiar actividades en pequeña escala de:
  - Producción
  - Comercialización
  - Servicio

La fuente principal de pago constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

Este tipo de crédito se otorga a:

Minoristas

- Acumulación ampliada
- Acumulación simple

Los microcréditos son créditos de un monto pequeño que se otorgan a empresas pequeñas o personas de bajo recurso económico mismo que en la cooperativa su margen de morosidad es muy alto porque tiene mayor riesgo.

Según, (Turmero, 2013), señala que:

- **CRÉDITOS DE INVERSIÓN PÚBLICA:** El sistema de Crédito Público comprende el conjunto de principios, normas, organismos, recursos y procedimientos administrativos que intervienen en las operaciones que realiza el Estado, con el objeto de captar medios de financiamiento que implican endeudamiento o modificación de la estructura de sus pasivos.

Según (Nébur, 2013), indica que:

- **REFINANCIADO:** La **refinanciación de deudas** es una muy buena solución para casos de necesidad en los que el cliente no puede llegar a fin de mes y necesita reducir sus cuotas de deuda mensuales con urgencia, pero siempre se debe de valorar el hecho de que a largo plazo puede ser un inconveniente.

Con la refinanciación de deudas o bien se amplía una hipoteca ya existente, o bien se constituye una nueva y con el dinero que se obtiene con la misma se cancelan todas las deudas previas, quedando a partir de ese momento la hipoteca como única deuda viva.

La gran ventaja que ofrece la refinanciación de deudas es que se consigue un tipo de interés más bajo ya que los tipos de interés hipotecarios son siempre menores que los que se pueden obtener en cualquier tipo de préstamo personal o de financiación de compra con tarjeta de crédito.

Según, (Sistema Bancario de Instituciones Financieras, 2012), indica que:

En esta cuenta se registra el saldo de capital de todo crédito, cuyo plan de pago original, plazo y demás condiciones acordados previamente, hayan sido modificados por el acreedor, atendiendo a expresa solicitud de refinanciamiento del crédito, efectuada por el deudor. Para cada

caso, el banco o la institución financiera debe haber efectuado un nuevo estudio y análisis de la capacidad de pago del deudor, en el cual debe constar que existen elementos razonables para creer en la recuperación del crédito en función del nuevo plazo y las condiciones de pago establecidas. Para reestructurar el crédito el deudor debe pagar con sus propios recursos, al menos el cincuenta por ciento (50%) del monto de los intereses devengados y vencidos a la fecha. Asimismo, el banco o la institución financiera deben dar cumplimiento a las demás disposiciones al respecto establecidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financiera

### **Tipos de cartera de créditos:**

- **Cartera por vencer**

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012) indica que:

Se entiende cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60,30 y 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación según sea el caso, o de acuerdo a, lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio de cálculo de los intereses por mora a que hubiera lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

- **Créditos vigentes**

“En esta cuenta se registran los saldos de capital de los créditos que se encuentran al día en el cumplimiento del plan de pagos pactado originalmente” (Sistema Bancario de Instituciones Financieras, 2012).

Es aquella en la cual se determina a los clientes que han cancelado sus cuotas y que su fecha de vencimiento de crédito para finalizar el pago está próxima a culminar.

- **Qué no devenga interés**

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), menciona que:

En la cartera que no devenga intereses se registra el valor de los créditos que por mantener valore, cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos vencidos por más de un plazo determinado en la normativa que emita la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, dejan de devengar interés e ingresos. Adicionalmente registrara la porción del capital de los créditos directos, cuotas y dividendos de préstamos por vencer que por efecto de encontrarse calificado de dudoso o perdida dejan de devengar intereses e ingresos.

Una vez que una cuota o dividendo se transfiere a cartera vencida todos los valores restantes por vencer, en el plazo determinado en la normativa legal vigente, o para el caso de créditos otorgados con periodo de gracia, cuyos dividendos estén conformados exclusivamente por intereses, y dos dividendos estuvieren impagos, se reclasificara a cartera que no devenga intereses en la subcuenta correspondiente al rango del vencimiento futuro de cada cuota.

- **Que no devenga intereses**

“Cuando exista una porción del capital de estos créditos, vencida por más de treinta días, dicha porción se transferirá a cartera vencida y simultáneamente el resto del capital del crédito pasará a cartera que no devenga intereses, respetando las condiciones de maduración del crédito. Estas operaciones registradas en tal cuenta no generarán intereses” (RIVERA, 2012, pág. 24).

- **Vencida**

Según, (CUC, 2012, pág. 23), menciona que:

En cartera vencida se registran los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los plazos que establezca la resolución de Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que o hayan recuperado.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, en función de los días que

se mantiene cada porción del capital de una cuota, dividiendo o canon como vencida

Los valores por vencer registrados como cartera que no devenga intereses, deben ser reclasificados a cartera vencida cuando no han sido recaudados dentro de los días determinados en la disposición normativa que se emita, posteriormente a la fecha de su vencimiento.

Según, (Sistema Bancario de Instituciones Financieras, 2012), expresa que:

En esta cuenta se registran los saldos de capital de los créditos que se encuentran con atrasos en sus pagos y no han sido reestructurados, o la institución no ha presentado la demanda correspondiente para su cobro por la vía judicial.

Con respecto a los créditos pagaderos en cuotas, se considera vencida la cuota si transcurridos treinta (30) días continuos desde la fecha en que debió ser pagada, dicho pago no fue efectuado. Asimismo, se debe contabilizar la parte del capital vencido de la cuota, en la subcuenta que corresponda de la cuenta 133.00 "Créditos vencidos". La totalidad del crédito será considerada vencida, cuando exista por lo menos una cuota con noventa (90) días de vencida y no cobrada, es decir a los ciento veinte (120) días de la fecha de emisión de la primera cuota vencida.

Es aquella cartera crediticia cuya fecha y valor han vencido y sus dueños no se han acercado a realizar el pago necesario, por lo que pasa a formar parte de dicha cuenta.

### **Las 5 "c" de crédito**

Según, (Cevallos, 2012, págs. 28, 29), indica que las cinco "C" son:

- **CARÁCTER.-** Probabilidad de un cliente a hacer honor a sus obligaciones.  
Riesgo del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante.
- **CAPACIDAD DE PAGO.-** Es la posibilidad que el solicitante rembolsé el crédito requerido.  
Describe un juicio subjetivo de la habilidad de un cliente para pagar.
- **CAPITAL.-** Se mide por la situación financiera general de la empresa
- **COLATERAL.-** Están representados por los activos ofrecidos por el cliente, como garantía para el crédito otorgado.

- **CONDICIONES.-** Se relaciona con el impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa que pueden afectar la habilidad del cliente para cumplir con sus obligaciones.

Según, (Gómez, 2012), menciona que:

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco “C” del crédito y son los siguientes:

### **1. Carácter**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

Cuando hacemos un análisis de crédito, lo que se busca es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no disponemos de una ¿bolita mágica? que nos permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se esta comportando actualmente en relación a sus pagos) esto nos marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito
- Obtener un Reporte de Buró de crédito
- Verificar demandas judiciales
- Obtener Referencias Bancarias

### **2. Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo buscamos una compra esporádica sino que el tenga la capacidad de

seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

### **3. Condiciones**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

Ubicación Geográfica

Situación Política y económica de la región

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

### **4. Colateral**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de ¿un plan b?, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Aval
- Pagare en garantía
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no debes determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una practica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

## **5. Capital**

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

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que te puede asesorar tu contador con formulas de aplicación practica para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Según, (JOHNSTON , 2013), Las 5 C's de la gestión de crédito se refieren al análisis que una institución de préstamo realizará para determinar la solvencia de la empresa prestataria. El objetivo del análisis de las 5 Cs es de responder la pregunta final, ¿Nos pagará este prestatario? Las 5 Cs son carácter (historia crediticia), capacidad (flujo de efectivo), capital, colateral y condiciones.

### **Carácter**

El carácter de una persona es quizá el aspecto más fundamental que una institución de préstamo evaluará cuando analice una solicitud de préstamo. El prestamista necesita saber si el prestatario tiene intenciones de pagar el préstamo que ha solicitado y la herramienta que usa para determinarlo es el reporte de la historia crediticia.

### **Capacidad**

La determinación de capacidad habla sobre la habilidad del prestatario para pagar el préstamo. Este puede tener intenciones de pagar el préstamo. Sin embargo, si el flujo de efectivo no es suficiente las intenciones no bastan. Los estados de pérdidas y ganancias, los balances generales, y los estados de flujo de efectivo son los principales documentos que una institución de préstamo analizará para determinar la capacidad de pago.

### **Capital**

Un prestamista está preocupado por el compromiso del prestatario con su negocio. El prestamista sabe que existe una relación directa entre cuanto el prestatario ha invertido personalmente y la probabilidad de que pagará el préstamo. El prestatario deberá demostrarlo a través de sus finanzas personales o sus estados de cuenta personales.

### **Colateral**

El colateral es un factor importante de mitigación de riesgo ya que aunque el prestatario tenga buenas intenciones y buen flujo de efectivo, suceden situaciones que van más allá del control del prestatario; tales como desastres naturales o problemas médicos. El prestamista tendrá que ser capaz de recuperar el préstamo a través de promesas de garantía de los prestatarios si ocurre lo imprevisto. Este tendrá que preguntar al prestatario si está dispuesto a ceder activos como garantía, tales como casas, automóviles o pólizas de seguro.

**Condiciones.**

Puede ser que el prestatario cumpla con todos los requerimientos hasta que el prestamista descubre que está pidiendo un préstamo para un negocio de servicios rotarios para teléfonos. El prestamista no aprobará una aplicación de préstamo de este tipo al entender que no existen las condiciones en el mercado para desarrollar el negocio, sus bienes y servicios. Es importante que tu negocio pueda producir en un mercado que está abierto y disponible.

Por supuesto que no en todos los casos podremos obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo de el tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Cada uno de los 5 elementos mencionados anteriormente tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar nuestra decisión en uno de ellos.

Como vemos una correcta cobranza empieza desde el momento en que analizas la posibilidad de otorgarle el crédito a un cliente, recordemos, el crédito es una responsabilidad compartida entre la institución que otorga el crédito y el cliente.

**2.4.2 Marco Conceptual de la Variable Dependiente: LIQUIDEZ****2.4.2.1. ESTADOS FINANCIEROS**

“Los estados financieros son reportes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad”. (Zapata Sánchez, 2011)

“Los estados financieros son el producto final del sistema de contabilidad y están preparados con base al marco conceptual, las NIF particulares y al juicio profesional. Estos estados contienen información financiera y cada uno constituye un reporte especializado

de ciertos aspectos de la empresa”. (Ochoa & Saldivar del Ángel, 2012).

“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”. (Díaz H. , 2001).

“Los estados financieros, son la fuente de información para los hombres de negocios, para discutir, tanto en las juntas directivas como en las asambleas generales o juntas de socios, sobre el devenir de la empresa. Su responsabilidad está a cargo del gerente y del contador, quienes deben certificarlos antes de presentarlos a los órganos de decisión”. (Fierro, 2011)

Los estados financieros son un instrumento de información que se presentan al final de un periodo contable y sirven para proporcionar información financiera a la alta dirección y de esta manera se tome las decisiones pertinentes sobre el funcionamiento de la empresa.

#### *2.4.2.2. ANÁLISIS FINANCIERO E INDICADORES FINANCIEROS*

##### **ANÁLISIS FINANCIERO:**

Según, (Ochoa G. Á., 2009), indica que:

El análisis financiero es un proceso de selección, relación y evaluación. Primero consiste en seleccionar del total de la información disponible respecto a un negocio, la que sea más relevante y que afecte la decisión según las circunstancias. Después se relaciona esta información de tal manera que sea más significativa. Por último, se debe estudiar estas relaciones e interpretar los resultados. Estos paso son muy importantes; sin embargo la interpretación de los resultados obtenidos es la esencia del proceso.

“Análisis financiero es una evaluación tanto del funcionamiento financiero de la empresa en el pasado como en el perspectivas. Por lo regular, implica un análisis de los estados financieros de la empresa. Esta información lo utilizan diversos sectores, como acreedores, inversionistas y gerentes, para determinar la posición financiera de la empresa en relación con otras”. (Díaz H. , Contabilidad General, 2001)

Según, (Ortiz, 2004), expresa que:

Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentaje, tasa, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los mismos que sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

El análisis financiero es una comparación y evaluación que se hace a los estados financieros con el fin de conocer y evaluar el desempeño financiero de la empresa y a su vez nos permite la toma de decisiones que nos ayudará al cumplimiento de objetivos y metas.

## **INDICADORES FINANCIEROS**

“Los indicadores financieros o razones financieras son medidas aritméticas que establecen una relación entre dos o más partidas de los estados financieros. Lo importante es que se calculan a partir de datos que efectivamente se relacionan entre sí” (Ochoa G. Á., 2009).

Por otra parte el Autor (Gitman & Zutter, 2012), señala que:

El análisis de las razones financieras incluye métodos de cálculo e interpretación de las razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa. Las entradas básicas para en análisis de las razones son el estado de pérdidas y ganancias y el balance general de la empresa.

A su vez el autor (Van Horne, 2010), cita lo siguiente:

Para evaluar la situación y el desempeño financiero de una empresa, el analista requiere de algunos criterios. Estos se utilizan frecuentemente como razón, índice, que relacionan datos entre sí. El análisis e interpretación de varias razones debe permitir a analistas expertos y capaces tener un mejor conocimiento de la situación y desempeño financiero de la empresa.

Finalmente los indicadores financieros son cálculos matemáticos que se utilizan para medir el desempeño de la empresa a través de datos que se relacionan entre sí, su interpretación permite ver la marcha de la empresa.

### **2.4.2.3. LIQUIDEZ**

#### **DEFINICIÓN**

“La liquidez de una entidad se mide por la capacidad de monto y la posibilidad en tiempo de cumplir con los compromisos establecidos en el corto plazo” (Ochoa G. Á., 2009).

“La liquidez es la capacidad que tiene una compañía para pagar sus obligaciones a corto plazo o a su vencimiento” (Díaz H. , 2001).

“La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que esta llegue a su vencimiento” (Gitman & Zutter, 2012).

“Liquidez es la representación de la capacidad de pago de un negocio para cubrir sus obligaciones a corto plazo, las mismas que tienen un vencimiento menor a un año” (Oropeza, 2012).

Liquidez es la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo y de esta manera la empresa pueda operar.

## **Tipos de análisis**

- **Análisis vertical**

“El análisis vertical consiste en tomar un estado financiero comparar cada una de sus partes con un total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Al ejecutar el análisis se le asigna el 100% del total de activo” (Díaz H. , 2001).

Se realiza con los estados financieros de un periodo. También se conoce como “estático” por referirse a estados financieros de un mismo periodo y determina qué porcentaje de participación corresponde a cada concepto del estado de situación financiera, así como del de resultados, para efectuar su correspondiente análisis y evaluación (Oropeza, 2012).

Consiste en tomar un solo estado financiero y relacionar cada una de sus partes con un total determinado dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Es un análisis estático, puesto que estudia la situación financiera en un momento determinado, sin considerar los cambios ocurridos a través del tiempo (Ortiz, 2004).

Este método se utiliza para analizar cada una de las cuentas del estado financiero, sirve para conocer de un total determinado que porcentaje corresponde a cada cuenta.

- **Análisis horizontal**

El análisis horizontal se emplea para evaluar la tendencia en las cuentas durante varios años. Debido a que el análisis horizontal pone de relieve las tendencias de las diversas cuentas, es relativamente fácil identificarlas áreas de amplia divergencia que existe mayor atención. (Díaz H. , 2001).

El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un periodo a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentados para periodos

diferentes. Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un periodo a otro. (Ortiz, 2004, pág. 12)

Este método nos indica la relación aritmética y geométrica que existe entre los datos y cifras que son proporcionados por los estados financieros de una empresa, los cuales corresponden a dos ejercicios o años consecutivos y que al ser comparados nos señalan ciertas diferencias, ya sean de aumento o disminución (Oropeza, 2012, pág. 12)

### **“Análisis e Interpretación de la Información Financiera”.**

Este método se utiliza para comparar y analizar los cambios que sufren las cuentas de un periodo a otro para lo cual se utiliza dos estados financieros de años diferentes.

- **Análisis de tendencias**

“En el análisis de tendencia el índice actual se compara con sus promedios pasados y futuros para determinar si la condición financiera de la compañía está mejorando o deteriorándose a lo largo del tiempo” (Díaz H. , 2001).

A su vez el Autor (Oropeza, 2012), menciona lo siguiente:

Este método de análisis consiste en determinar la inclinación o tendencia absoluta y relativa de los conceptos y cifras de cada uno de los renglones que son de igual naturaleza y condición de los estados financieros de la empresa. Para llevar a cabo debe remontarse a periodos anteriores

Según, (Ochoa & Saldivar del Ángel, 2012), indica que:

Esta técnica de análisis se utiliza cuando se quieren analizar y estudiar las tendencias de los datos que aparecen en los estados financieros correspondientes a varios años o periodos. El procedimiento implica calcular el porcentaje que representa una partida en un periodo respecto de la misma en el año o periodo base. Es decir muestra los cambios relativos en los datos financieros que suceden como consecuencia del transcurso del tiempo

Este método se utiliza para comparar los cambios que ha sufrido una empresa en términos financieros con el paso de los años ya sean positivos o negativos y esto sirve para toda la empresa en su toma de decisiones. Toma como base un año el mismo que es el 100% sobre el cual se calcula las tendencias de los demás años.

## TIPOS DE INDICADORES:

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), clasifica los indicadores financiera de la siguiente manera:

### Suficiencia Patrimonial:

$$\frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados})}{\text{Activos Inmovilizados}}$$

### Estructura y Calidad de Activos:

$$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$$

$$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$$

$$\frac{\text{Pasivos con Costo}}{\text{Total Pasivos}}$$

### Morosidad:

- Morosidad de Cartera de Créditos Comerciales
- Morosidad de Cartera de Créditos Consumo
- Morosidad de Cartera de Créditos Vivienda
- Morosidad de Cartera de Créditos para la Microempresa
- Morosidad de la Cartera Total

### Eficiencia Microeconómica:

$$\frac{\text{Gastos Operacionales Estimados}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

$$\frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$$

$$\frac{\text{Gastos de Personal Estimado}}{\text{Activo Promedio}}$$

**Rentabilidad:**  $\frac{\text{Resultados del Ejercicio}}{\text{Patrimonio Promedio}}$

$$\frac{\text{Resultados del Ejercicio}}{\text{Activo Promedio}}$$

**Eficiencia Financiera:**  $\frac{\text{Margen de Intermediación Estimado}}{\text{Patrimonio Promedio}}$

$$\frac{\text{Margen de Intermediación Estimado}}{\text{Activo Promedio}}$$

**Liquidez:**  $\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a largo plazo}}$

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, págs. 1-11) clasifica los indicadores financieros de la siguiente manera:

INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA
<b>1. CAPITAL</b>		
<b>1.1.Cobertura Patrimonial de Activos</b>	Mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados. Una mayor cobertura patrimonial de activos, significa una mejor posición.	$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$
<b>2. CALIDAD DE LOS ACTIVOS</b>		
<b>2.1. ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>		
<b>2.1.1. Morosidad Bruta Total</b>		$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$

<b>2.1.2. Morosidad Cartera Comercial</b>	Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.	$\text{Morosidad Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera Improductiva Comercial}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.3. Morosidad Cartera Consumo</b>		$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.4. Morosidad Cartera de Vivienda</b>		$\text{Morosidad Cartera Vivienda} = \frac{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.5. Morosidad Cartera de Microempresa</b>		$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = \frac{\text{Cartera Improductiva de Microempresa}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.2 COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA</b>		
<b>2.2.1 Cobertura Cartera de Crédito Improductiva</b>	Mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva a bruta. Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra	$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de Crédito Improductiva}}$
<b>2.2.2. Cobertura de la Cartera (Improductiva) Comercial</b>		$\text{Cobertura Cartera Comercial} = \frac{\text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera Improductiva}}$
<b>2.2.3. Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Consumo</b>		$\text{Cobertura Cartera Consumo} = \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva}}$
<b>2.2.4. Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Vivienda</b>		$\text{Cobertura Cartera Vivienda} = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductiva}}$
<b>2.2.5. Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Microempresa</b>		$\text{Cobertura Cartera Microempresa} = \frac{\text{Provisiones Cartera Microempresa}}{\text{Cartera Improductiva}}$

	pérdidas.	
<b>3. MANEJO ADMINISTRATIVO</b>		
<b>3.1. Activos Productivos / Pasivos con Costo</b>	<p>La presente relación permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos. Como fuente de financiación ajena, los pasivos sirven para realizar colocaciones de activos, por ello, es necesario que éstos produzcan más de lo que cuestan los pasivos.</p>	$\textit{Relación} = \frac{\textit{Activos Productivos}}{\textit{Pasivo con Costo}}$
<b>3.2. Grado de Absorción</b>	<p>Mide la proporción del margen financiero que se consume en gastos operacionales. Este ratio es importante dentro de las instituciones financieras, puesto que el margen financiero corresponde al giro normal del negocio.</p>	$\textit{Grado Absorción} = \frac{\textit{Gastos Operacionales}}{\textit{Margen Financiero}}$

<b>3.3. Gastos de Personal / Activo total Promedio</b>	Mide la proporción de los gastos de personal, con respecto al promedio de activo que maneja la entidad. Es la estimación de la aplicación de trabajo humano sobre los activos.	$Relación = \frac{\frac{Gastos\ Personal}{Número\ de\ mes} \times 12}{Activo\ Total\ Promedio}$
<b>3.4. Gastos Operativos / Activo Total Promedio</b>	Mide la proporción de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que maneja la empresa. Esto es, el nivel de costo que conlleva manejar los activos, con respecto de dichos activos.	$Relación = \frac{\frac{Gastos\ Operativos}{Número\ de\ mes} \times 12}{Activo\ Total\ Promedio}$
<b>4. RENTABILIDAD</b>		
<b>4.1. Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA</b>	Es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.	* Meses diferentes a Diciembre: $ROA = \frac{\frac{Ingresos - Gastos}{Número\ de\ mes} \times 12}{Activo\ Total\ Promedio}$ * Mes de Diciembre: $ROA = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}{Activo}$

<p><b>4.2. Rendimiento sobre Patrimonio – ROE</b></p>	<p>Mide la rentabilidad del Patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.</p>	<p>* Meses diferentes a Diciembre:</p> $ROE = \frac{\frac{Ingresos - Gastos}{Número de mes} \times 12}{Patrimonio Promedio}$ <p>* Mes de Diciembre:</p> $ROE = \frac{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}{Patrimonio - Utilidad}$
<p><b>5. LIQUIDEZ</b></p>		
<p><b>5.1. Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.</b></p>	<p>Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.</p>	$Relación = \frac{Fondos disponibles}{Total Depósito a Corto Plazo}$
<p><b>5.2. Cobertura de los 25 mayores depositantes</b></p>	<p>Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes.</p>	$Relación = \frac{Fondos Mayor Liquidez}{Saldo de los 25 mayores depositantes}$

<b>5.3. Cobertura de los 100 mayores depositantes</b>	Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 100 mayores depositantes.	$Relación = \frac{Fondos Mayor Liquidez Ampliado}{Saldo de los 100 mayores}$
---	--	--

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros (2011)

Elaborado por: Maura Ortega

Según el criterio y análisis de varios autores los indicadores se clasifican de la siguiente manera:

- **INDICADORES DE LIQUIDEZ**

“Las razones de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo” (Van Horne, 2010).

“Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo” (Ortiz, 2004).

Los indicadores de liquidez se utilizan para medir la capacidad de pago que tiene una empresa con sus obligaciones a corto plazo.

- **CAPITAL DE TRABAJO**

“Capital de trabajo o también denominado fondo de maniobra, es la parte del activo corriente financiada con fuentes a largo plazo. Es igual al activo corriente menos el pasivo corriente” (Díaz H. , 2001).

Por otra parte para (Ortiz, 2004), añade que:

Este no es propiamente un indicador sino más bien una forma de apreciar de manera cuantitativa en (\$) los resultados de la razón corriente. Dicho de otro modo, este cálculo expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación. Se obtiene restando el Activo Corriente con el Pasivo Corriente

Este indicador nos indica en términos de valor con qué capital está trabajando una empresa.

- **RAZÓN CORRIENTE**

“Índice corriente: es igual al activo corriente dividido por el pasivo corriente. Este refleja la capacidad de la empresa para pagar sus pasivos corrientes con los activos corrientes” (Díaz H. , 2001).

“Se denomina también relación corriente, y trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo. Se obtiene dividiendo el Activo Corriente para el Pasivo Corriente” (Ortiz, 2004).

“Razón circulante o razón corriente mide la liquidez de una empresa y representa las veces que el activo circulante podría cubrir el pasivo circulante. Se obtiene dividiendo los activos circulantes entre los pasivos circulantes” (Ochoa G. Á., 2009).

“La liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cubrir con sus obligaciones de corto plazo. Se obtiene al dividir el activo corriente de la empresa para sus pasivos corrientes” (Gitman & Zutter, 2012).

Este indicador nos indica la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

- **PRUEBA ÁCIDA**

“Es una prueba rigurosa de la liquidez de la empresa. Se calcula del mismo modo que índice corriente, excluyendo de los activos corrientes los inventarios; estos no se incluyen porque necesitan mayor tiempo para convertirlos en efectivo” (Díaz H. , 2001).

La prueba acida también conocida como la razón de liquidez por excelencia, debido a que incorpora los activos que más rápidamente se convierten en efectivo. Se representa en número de veces que el activo circulante más líquido cubre al pasivo circulante. (Ochoa G. Á., 2009).

“La razón de prueba acida es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que se excluyen los inventarios, que es el activo corriente menos líquido. Se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa menos el inventario, entre sus pasivos corrientes” (Gitman & Zutter, 2012).

Este indicador mide la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, pero sin tomar en cuentas sus inventarios.

- **ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO**

“Este índice muestra el grado de endeudamiento de una compañía. Indica su capacidad para acceder a nuevos créditos y para cumplir sus obligaciones a corto y largo plazo” (Díaz H. , 2001).

Según, (Ortiz, 2004), indica que:

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

Los indicadores de endeudamiento miden el grado de endeudamiento de la empresa es decir que en qué porcentaje los acreedores financian a la empresa.

“Compara el pasivo con el activo total; mide la contribución de los acreedores en relación con la contribución de los propietarios para financiar los activos de la compañía” (Díaz H. , 2001).

Estos índices miden en qué grado de endeudamiento se encuentra una empresa es decir que cantidad de dinero la empresa está utilizando de sus acreedores.

- **ÍNDICE DE DEUDA**

“Compara el pasivo con el activo total; mide la contribución de los acreedores en relación con la contribución de los propietarios para financiar los activos de la compañía” (Díaz H. , 2001).

“Este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa se obtiene dividiendo el total pasivos para el total de Activo” (Ortiz, 2004).

Según, (Gitman & Zutter, 2012) señal que:

El índice de endeudamiento mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuando mayor es el índice, mayor es el monto de dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. Se calcula de la siguiente manera dividimos el total de los pasivos para el total de los activos.

Indica el porcentaje en que sus creadores financian sus activos mientras mayor si el porcentaje es mayo quiere.

- **ENDEUDAMIENTO FINANCIERO**

“Este indicador establece el porcentaje que representa las obligaciones financieras de corto plazo y largo plazo con respecto a las ventas del periodo. Se obtiene dividiendo las obligaciones financieras para las ventas netas” (Ortiz, 2004, pág. 16).

- **IMPACTO DE LA CARGA FINANCIERA**

“Su resultado indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas o ingresos de operaciones del mismo periodo. Se obtiene al dividir los Gastos Financieros para las Ventas” (Ortiz, 2004).

- **COBERTURA DE INTERESES**

Según, (Ortiz, 2004), señala que:

Este indicador establece una relación entre las utilidades operacionales de la empresa y sus gastos financieros, los cuales están a su vez en relación directa con su nivel de endeudamiento. En otras palabras se

quiere establecer la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades de la empresa. Se obtiene al dividir la Utilidad Operacional para los Intereses Pagados.

- **CONCENTRACIÓN DEL ENDEUDAMIENTO EN EL CORTO PLAZO**

“Este indicador establece que porcentaje del total de pasivos con terceros tiene vencimiento corriente, es decir, a menos de un año. Se obtiene al dividir el Pasivo Corriente para el Pasivo total” (Ortiz, 2004).

- **APALANCAMIENTO FINANCIERO**

El apalancamiento financiero es el aumento del riesgo y rendimiento mediante el uso de financiamiento de costo fijo, como el endeudamiento y las acciones preferentes.

Según (Ortiz, 2004), indica que:

Estos indicadores comparan el financiamiento originario de terceros con los resultados de los accionistas, socios o dueños de la empresa, con el fin de establecer cuál de las dos partes está corriendo el mayor riesgo.

Se puede calcular de diferentes formas si se quiere tomar el total de pasivos o solamente algún pasivo o algunos pasivos en particular.

Total pasivos/Patrimonio  
Total pasivos corrientes/ Patrimonio  
Total pasivos con entidades financieras/Patrimonio

## **2.5 HIPÓTESIS**

Lo procesos de otorgamiento de crédito son los que inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda., Agencia Cevallos.

## 2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

- **Variable independiente:** Otorgamiento de Créditos
- **Variable dependiente:** Liquidez
- **Unidad de observación:** Cooperativa de Ahorro y crédito “Acción Rural”.
- **Términos de relación:** Los, de son los que inciden en la, de la.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Enfoque cualitativo y cuantitativo**

Según, (Martinez Ruiz & Ávila Reyes, 2010), indica que:

Del objetivismo se desprende la concepción cuantitativa de la ciencia, cuyo objetivo de la investigación consiste en establecer relaciones causales que supongan una explicación del fenómeno que se va a observar. Mientras que del subjetivismo deriva el enfoque cualitativo, que se interesa por la interpretación que hacen los individuos del mundo que los rodea.

Según, (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, págs. 23, 24), menciona que:

La investigación cuantitativa es seria y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y gráficas que ilustran adecuadamente un fenómeno.

No se busca cuantificar, sino comprender determinado fenómeno; es decir, establecer cómo se relaciona un aspecto con otro. Se parte de una premisa cuando se aplica el enfoque cualitativo: la conducta humana es compleja. Tiene muchos matices, y es difícil, si no es que imposible, cuantificar algunas de sus manifestaciones.

Según, (Gómez, 2006, pág. 36), menciona que:

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

La aplicación del enfoque cualitativo permitirá definir la relación teórica práctica, efectuando un proceso de retroalimentación mediante la utilización de gráficos estadísticos que permitan comprobar la hipótesis establecida, con el propósito de proponer los cambios necesarios y oportunos que le permitirán obtener niveles de excelencia tanto en el servicio a los socios como en la liquidez de la entidad.

### 3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Según, (Naranjo, 2008, pág. 96), la investigación puede ser:

**DE CAMPO:** Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

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

Ambas modalidades de investigación pueden definir que parte de una estrategia para llegar a un fin en común como es el de solucionar problemas que están sucediendo utilizando documentos, donde se indaga la información requerida, métodos y estrategias.

Según, (Izquierdo, E. 2011, pág. 3-4), dice que:

La investigación de campo es la recolección de información de primera mano, en el lugar de los hechos, en contacto directo con los protagonistas de los acontecimientos. Las técnicas recomendadas son:

- Observación directa
- La entrevista
- La encuesta
- Cuestionario

Según, (Bernal, 2006, pág. 111), indica que:

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos

La presente investigación, se basó en una investigación de campo y en una investigación documental, dicho estudio se efectuó en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia del Cantón Cevallos”, institución que colaboró en la obtención de evidencia, con el propósito de comprobar el estudio desarrollado.

En lo que se refiere a la modalidad bibliográfica está es muy importante debido a que nos ayudará a buscar fuentes primarias y secundarias, ya que es muy indispensable para nuestro desarrollo del proyecto indagar en libros, revistas para obtener diversos criterios y poder comparar, lo cual me servirá para la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural.

### **3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo investigativo se basó en los siguientes tipos de investigación:

#### ***3.3.1 Investigación Exploratoria***

Según, (Landeau, 2007, pág. 56), señala que:

La investigación exploratoria busca indagar sobre un tema poco explorado o que no ha sido abordado, con el objeto de obtener un conocimiento respecto a la materia objeto de estudio, además requiere de suficiente información teórica empírica que permita la formulación precisa de problemas y sus prioridades en futuras investigaciones; así como el desarrollo de teorías e hipótesis, con la finalidad de proporcionar una visión específica de una determinada realidad.

“El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos sub problemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis”. (Naghi N. M., 2005, pág. 89).

“La investigación exploratoria tiene por objeto familiarizarnos con el tema de estudio y seleccionar, adecuar o perfeccionar los recursos y los procedimientos disponibles para una investigación posterior”. (Garza, 2007, págs. 15-16).

### **3.3.2 Investigación descriptiva**

Según, (Landeau, 2007, pág. 57). Indica que:

La investigación descriptiva busca medir conceptos o variables; así como, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado. Estos estudios actúan en función de las realidades de los hechos, y el proceso de definición del problema se inicia al considerar el conocimiento previo sobre el tema de estudio.

“La investigación descriptiva tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta e incluso la observación”. (Mas, 2010, pág. 191).

“La investigación descriptiva comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (Ruiz, 2006, pág. 106).

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

“Población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar”. Según (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006, pág. 55).

“El conjunto de todos los elementos que cumplen ciertas propiedades específicas”. (Cifuentes & García, 2005, pág. 30).

“Población es el conjunto de personas o cosas sobre los que queremos realizar una investigación comercial, siendo cada una de las personas o cosas un elemento de dicha población”. (Jiménez & Gracia, 1998, pág. 125).

Determina el número de empleados en general que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos, con la finalidad de establecer un punto de estudio de las variables.

**Tabla N° 1 Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos y Agencia Ambato**

<b>SUJETO</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Jefe de Agencia</b>	<b>2</b>
<b>Atención al Cliente</b>	<b>2</b>
<b>Oficiales de crédito</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**Elaborado por:** Maura Ortega.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos.

### **3.3.2. Muestra**

“Muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población”. (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006, pág. 55).

“Una parte o subconjunto representativo de la población que se extrae de ella para obtener información”. (Cifuentes & García, 2005, pág. 30).

“Muestra es un subconjunto de elementos de una población. El muestreo es la técnica de elección de los elementos que conforman una muestra”. (Jiménez & Gracia, 1998, pág. 125).

Permite establecer un número definido de personas mediante la aplicación de una fórmula para determinar el número exacto de individuos a los cuales se les realizará un estudio mediante la aplicación ya sea de encuestas o de otro tipo de instrumento investigativo.

Para el presente estudio no será necesario realizar el cálculo de la muestra porque nuestra población es finita, además se utilizará el muestreo regulado, pues se va a comprobar una hipótesis a través de instrumentos, para medir las variables de una manera uniforme.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.5.1 Variable Independiente: Proceso de Otorgamiento de Crédito

Tabla N° 2 Variable Independiente: Proceso de Otorgamiento de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El proceso de crédito es una secuencia lógica para el <b>otorgamiento del crédito</b> para evitar riesgos financieros, se analizan los mecanismos y herramientas capaces de sostener los objetivos y obtener resultados favorables para la entidad midiendo <b>la calificación de riesgo</b>	Crédito  Calificación de riesgos de socios	<u>Otorgamiento de créditos</u> Otorgamiento presupuestado  <u>Total de créditos concedidos</u> Total de créditos otorgados Políticas de otorgamiento de créditos  El 95% de socios de microcréditos entregados son destinados para fines por los cuales se asigna este financiamiento El 5% de socios de solicita crédito para consumo	¿Se cumplen con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento?  ¿La Cooperativa cumple con las metas presupuestadas en colocaciones?  ¿La información que presenta el cliente es ingresada al buro de créditos y este es uno de los requisitos para que la solicitud de crédito sea oportuna?  ¿Por qué se realizan más otorgamientos de microcréditos que créditos de consumo?	Encuesta al jefe de Créditos  Entrevista a los asesores de créditos  Encuesta al jefe

de los socios y <b>los resultados del período</b>	Resultados del período	<p>El 20% de los créditos otorgados permanecen en mora</p> <p>El 5% de la totalidad de microcréditos entregados se considera como créditos en riesgo</p>	<p>¿A qué se debe el elevado porcentaje de cartera vencida?</p> <p>¿Se establece proyecciones para créditos incobrables en la entidad?</p>	de créditos
---	------------------------	--	--	-------------

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos.  
**Elaborado por:** Maura Ortega

### 3.5.2 Variable Dependiente: Liquidez

Tabla N° 3 Variable Dependiente: Liquidez

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La liquidez se puede conceptualizar como: la capacidad de disponer de los fondos necesarios para cubrir las obligaciones tanto acorto, mediano y largo plazo, por el lado de los activos como de los pasivos, frente a los riesgos de financiamiento	<p>Por los activos</p> <p>Por los Pasivos</p> <p>Fondos de liquidez</p> <p>Riesgo de Financiamiento</p>	<p><u>Activos líquidos</u> Activos totales</p> <p><u>Activos líquidos</u> Depósitos a la vista</p> <p><u>Depósitos a la vista</u> Depósitos totales</p> <p>Índices de renovación de depósitos a plazo</p>	<p>¿La institución financiera cuenta con la liquidez necesaria para el otorgamiento de crédito para sus socios?</p> <p>¿Cada qué tiempo se analiza el índice de liquidez en la cooperativa en pasivos corrientes?</p> <p>¿La institución realiza operaciones interbancarias para poder otorgar créditos y responder a sus inversionistas?</p> <p>¿Se cuenta con un plan de contingencia en caso de incurrir en riesgo de liquidez en la entidad?</p>	<p>Entrevista a los asesores de créditos</p> <p>Encuesta al jefe de Créditos</p> <p>Encuesta al jefe de Créditos</p>

			<p>¿Los oficiales de crédito están siendo capacitados para otorgar créditos?</p> <p>¿En la actualidad la SEPS es un organismo que ayuda en forma directa al control de las operaciones interbancarias?</p>	
--	--	--	--	--

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos.

**Elaborado por:** Maura Ortega

### 3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Según, (Herrera, Naranjo, & Medina, 2004, pág. 174).dice que:

Es la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información. Estos datos o información que van a recolectarse son el medio a través de cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación. Los datos, entonces, deben ser confiables, es decir deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección

Dentro del trabajo investigativo se efectuarán procedimientos de cálculo de la información del año 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos, con el fin de determinar el valor de cartera real, así como el cálculo de índices de liquidez.

El plan de recolección de la muestra estará guiado por las siguientes preguntas

**Tabla N° 4 Plan de recolección de información**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>¿Para qué?</b>	Para profundizar los conocimientos relacionados con el tema de investigación y así lograr descubrir, comprender e interpretar los hechos, fenómenos y Relaciones de un determinado ámbito de la realidad.
<b>¿De qué personas u objetos?</b>	La recolección de información se la aplicara al personal de crédito y de la Cooperativa Acción Rural Agencia Cevallos

<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Otorgamiento de créditos Cumplimiento de metas Análisis del proceso crediticio Análisis a de la cartera de crédito Cartera morosa Liquidez
<b>¿Quién? ¿Quiénes?</b>	Sra. Maura Ortega: Investigadora
<b>¿Cuándo?</b>	La recolección de información se realizara en el periodo agosto 2013 – enero del 2014, empezando con la indagación del problema en estudio.
<b>¿Dónde?</b>	El lugar para la recolección de la información será en el Cantón Cevallos en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos
<b>¿Cuántas veces?</b>	La recolección de la información se aspira realizar por una sola vez con la utilización de instrumentos de recolección de información
<b>¿Qué técnicas de recolección?</b>	Las técnicas que se emplearán para la recolección de la información serán la encuesta y observación.
<b>¿Con qué?</b>	Para ello se elaborará un cuestionario de preguntas y una entrevista. Los datos se tabularan mediante el programa Excel y se verificará la hipótesis con un estadígrafo denominado T-Student.

Elaborado por: Maura Ortega

## 3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

### 3.7.1 Procesamiento de información

Según, (Bernal, 2006, págs. 181, 183), **Señala que:**

El procesamiento de la información consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto del estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados a partir de los cuales se realizara un análisis según los objetivos y la hipótesis o preguntas de la investigación. Dicha información será procesada mediante un estudio estadístico para la presentación de los resultados, para el análisis se tomara en cuenta la muestra que será elemento de estudio. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procederá a la tabulación de datos los cuales se representa gráficamente en términos de porcentajes a fin de facilitar la interpretación

Para efectos de la presente investigación se procesará la información mediante los siguientes parámetros:

- Revisión de la información proporcionada sobre la cartera de crédito, entre otros, también el cálculo de los índices de liquidez para verificar la evolución de la Cooperativa durante el año 2013.
- Tabulación de los datos y representación gráfica y tablas para tener una visión objetiva del análisis efectuado.
- Representaciones gráficas a través de pasteles y cuadros que se va utilizar para la presentación de la información sobre las alternativas, frecuencias y totales.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.- Después de haber realizado la entrevista, los resultados de la misma serán tabulados para poder realizar de

mejor manera la presentación de los resultados, de igual forma de la encuesta se presentará por medio de una matriz

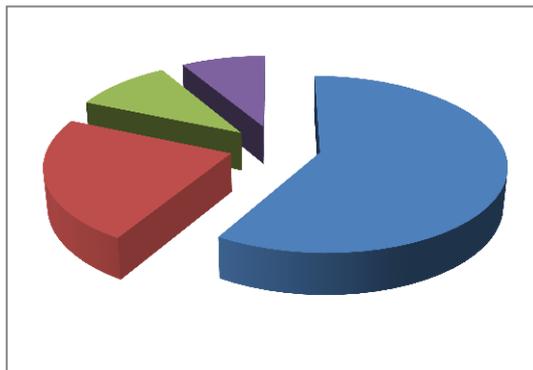
**Tabla N° 5 Cuantificación de Resultados**

Selección	Encuetados	%
SI	X	X
NO	X	X
TOTAL	X	X

**Cuadro No 7** Ejemplo Cuantificación de Resultados  
**Elaborado por:** Maura Ortega

**Representaciones gráficas.-** Una vez realizada la tabulación de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se representará los resultados mediante gráficos circulares que permiten ver la distribución interna de los datos que representan un hecho, en forma de porcentajes sobre un total. Representación Gráfica de Resultados

**Representación Gráfica de Resultados**



**Gráfico N° 1** Ejemplo Representación Gráfica  
**Elaborado por:** Maura Ortega

- Expresar criterios personales sobre la información obtenida para la investigación.

### **3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados**

Se interpretará los resultados de la investigación realizada de la siguiente manera:

- Análisis de resultados obtenidos y verificación de la relación que tienen con la hipótesis planteada y con los objetivos de la investigación.
- Interpretación de resultados con apoyo del marco teórico para conocer la realidad del problema identificado.
- Establecer la correlación entre las variables en base a los resultados obtenidos.
- Comprobación de la hipótesis.
- Expresar recomendaciones y conclusiones finales.

## **CAPITULO IV**

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

#### **4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Con el objetivo de verificar la incidencia de la liquidez en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), se ingresó la información en el programa Microsoft Office Excel XP, para proceder a efectuar el respectivo análisis e interpretación. Se realizaron gráficos estadísticos con la ayuda de la herramienta Excel, para su respectiva comprensión de resultados.

El objeto de estudio que se detalla en el capítulo anterior será la población de 8 personas, una vez aplicados los instrumentos de investigación, se procede a la tabulación de datos, la representación gráfica, el análisis respectivo con la interpretación de resultados.

#### **4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Las encuestas realizadas están conformadas por 14 preguntas, dirigidas a una muestra de 8 personas.

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la entidad, para su mejor comprensión e interpretación se detallan a continuación en tablas, gráfico y análisis de cada pregunta.

- **Cuestionario**

**1) ¿Se cumplen con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento?**

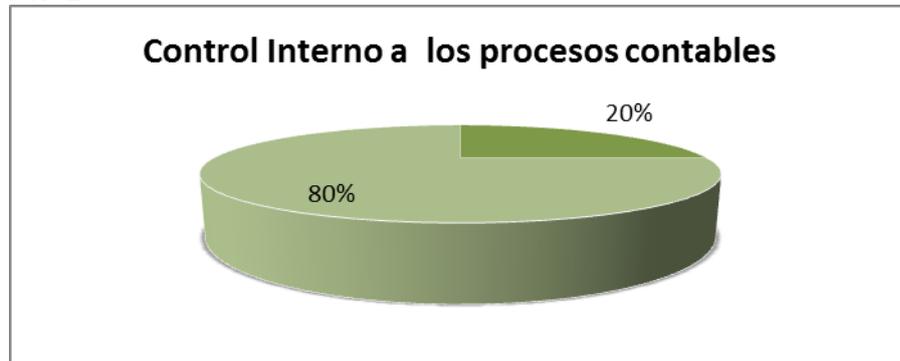
**Tabla N° 6**

<b>Cumplimiento de Políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el</b>		
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	20%
No	6	80%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Tabla N° 6

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Análisis:**

Del 100% de encuestados el 80% indicaron que no se cumplen con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de la entidad, mientras que el 20%, si cumplen.

**Interpretación:**

En función de los datos obtenidos se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), debe aplicar políticas de crédito oportunas.

2) ¿Qué aspecto considera importante el asesor de crédito en el proceso de verificación de ingresos del socio en la entidad, enliste del 1 al 5?

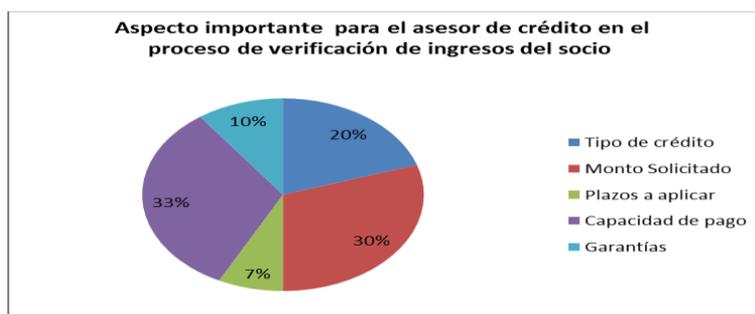
Tabla N° 7

Qué aspecto considera importante el asesor de crédito en el proceso de verificación de ingresos del socio en la entidad, enliste del 1 al 5						
CATEGORIAS	Tipo de crédito	Monto Solicitado	Plazos a aplicar	Capacidad de pago	Garantías	Total
1 (más importante)	0	3	0	5	0	8
2(importante)	3	2	1	2	0	8
3 (neutro) importante)	0	1	2	2	3	8
4 (menos importante)	2	3	0	2	1	8
5 (para nada importante)	3	3	0	2	0	8
<b>SUBTOTAL</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	3	2	5	1	4	
<b>Porcentaje %</b>	20,00	30,00	8	33	10,00	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 3



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Maura Ortega

**Análisis:**

El 33% de las personas encuestados consideran que es importante para el asesor de crédito en primer lugar es la capacidad de pago, el 30% que está en segundo lugar indica que es el monto solicitado, el 20% en tercer lugar indicó que es el tipo de crédito, el 10% en cuarto lugar manifiesta que son las garantías, y finalmente el 7% manifestó en quinto lugar que son los plazos a aplicar.

**Interpretación:**

En función de los datos obtenidos se determina que el asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), dentro del proceso de verificación toma como aspecto importante la capacidad de pago de los socios.

### 3) ¿Es importante efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la entidad?

Tabla N° 8

Importancia de efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la entidad		
CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 4



Fuente: Tabla N° 8  
Elaborado por: Maura Ortega

#### Análisis:

De la encuesta efectuada el 87%, de encuestados afirman que es importante efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la entidad, mientras que el 13% manifestó que no son eficientes.

#### Interpretación:

La mayoría de encuestados afirmó que es necesario efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la entidad.

4) ¿La información que presenta el cliente es ingresada al buro de créditos y este es uno de los requisitos para que la solicitud de crédito sea oportuna?

Tabla N° 9

La información que presenta el cliente es ingresada al buro de créditos y este es uno de los requisitos para que la solicitud de crédito sea oportuna		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 5



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Maura Ortega

**Análisis:**

El 75% de encuestados afirman que no se analiza la información presentada por el socio, en el buró de créditos para aprobar su solicitud de crédito, mientras que el 25%, indica que sí se analiza.

**Interpretación:**

Se observa que en la entidad la mayoría de encuestados afirman que es necesario analizar la información presentada por el buró de créditos previa aprobación de la solicitud de crédito de los mismos.

## 5) ¿La Cooperativa cumple con las metas presupuestadas en colocaciones?

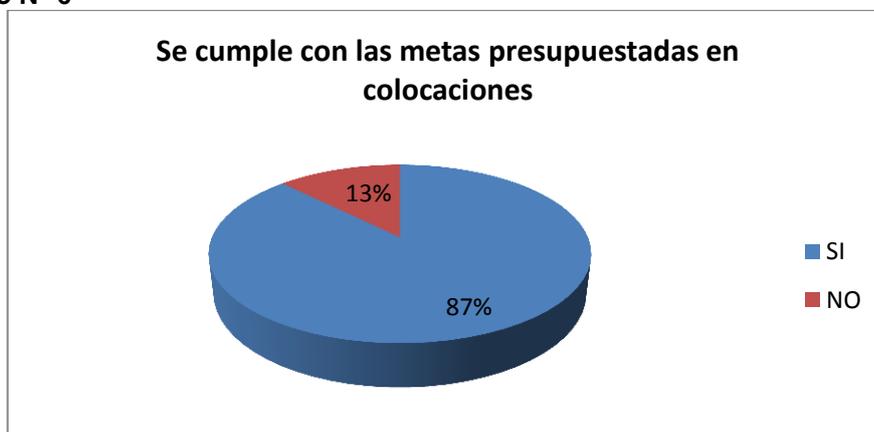
Tabla N° 10

Se cumple con las metas presupuestadas en colocaciones		
CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 6



Fuente: Tabla N°10

Elaborado por: Maura Ortega

### Análisis:

De las personas encuestadas el 63%, indicaron que si se cumplen con las metas de colocaciones presupuestadas, mientras que el 37% afirmaron que no se cumple con las metas de colocaciones presupuestadas.

### Interpretación:

Se observa que los resultados obtenidos reflejan que se está cumpliendo mayoritariamente con las metas de colocaciones presupuestadas y minoritariamente no se cumplen.

## 6) ¿Por qué se realizan más otorgamientos de microcréditos que créditos de consumo?

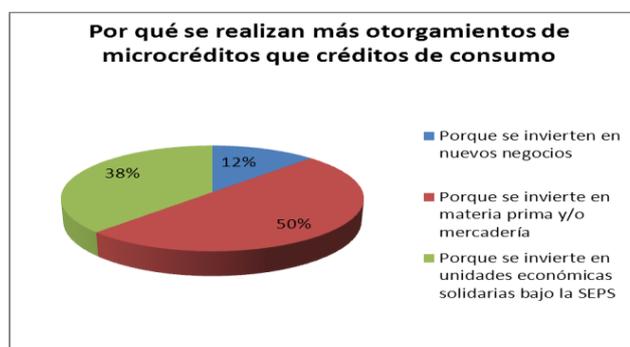
Tabla N° 11

Por qué se realizan más otorgamientos de microcréditos que créditos de consumo		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Porque se invierten en nuevos negocios	1	12%
Porque se invierte en materia prima y/o mercadería	4	50%
Porque se invierte en unidades económicas solidarias bajo la SEPS	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 7



Fuente: Tabla N°11

Elaborado por: Maura Ortega

### Análisis:

De las personas encuestadas el 50%, indicaron que el motivo por el cual se realizan más créditos de microcréditos es porque se invierte en materia prima o mercadería, mientras que el 38% indicaron que es porque se convierten en unidades económicas solidarias bajo las SEPS, y finalmente el 12% indicaron que es por la inversión en nuevos negocios.

### Interpretación:

Se observa que los resultados obtenidos reflejan que el motivo de otorgamiento de crédito a microcrédito se debe porque dicho dinero se invierte en la compra de materia prima o mercadería y una mínima parte indica que es para la inversión de un nuevo negocio .

## 7) ¿A qué se debe el elevado porcentaje de cartera vencida?

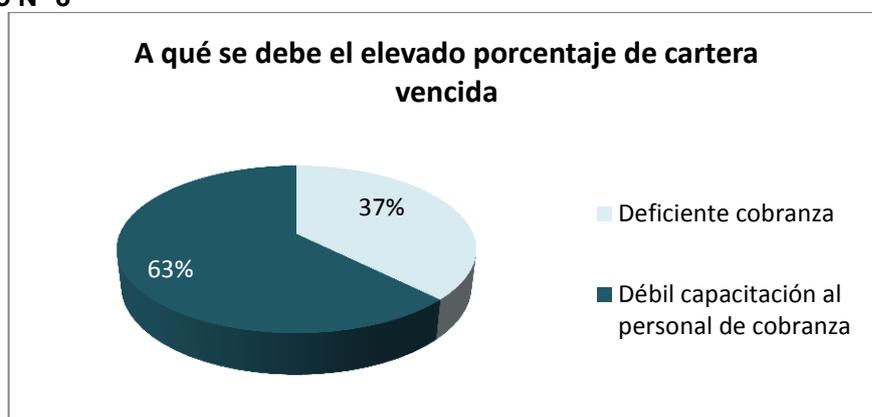
Tabla N° 12

A qué se debe el elevado porcentaje de cartera vencida		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Deficiente cobranza	3	37%
Débil capacitación al personal de cobranza	5	63%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

Gráfico N° 8



**Fuente:** Tabla N°12

**Elaborado por:** Maura Ortega

### Análisis:

El 63%, de las personas encuestadas manifestaron que el elevado porcentaje de cartera vencida se debe a la débil capacitación al personal de cobranza, mientras que el 37% manifestó que se debe a la deficiente cobranza.

### Interpretación:

En función de la información obtenida se determina que la entidad no ha capacitado de forma eficiente al personal de cobranza para que se recupere de forma más ágil los créditos en vencidos.

**8) ¿Se establece proyecciones para créditos incobrables en la entidad?**

**Tabla N° 13**

<b>Se establece proyecciones para créditos incobrables en la entidad</b>		
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	1	12%
No	3	38%
Desconozco	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Tabla N°13

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Análisis:**

Con la información obtenida en la investigación de campo, se determina que el 50% de los encuestados, manifestaron que desconocen el establecimiento de proyecciones para créditos incobrables en la entidad, por otro lado el 38% indicaron que no se han establecido y finalmente el 12% indicaron que sí se han establecido.

**Interpretación:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), deberá establecer proyecciones para créditos incobrables, debido a que actualmente no se han establecido de forma oportuna.

**9) ¿La institución financiera cuenta con la liquidez necesaria para el otorgamiento de crédito para sus socios?**

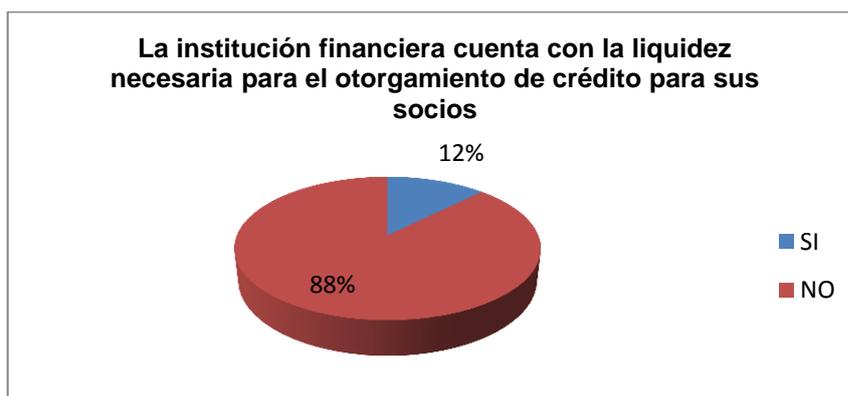
**Tabla N° 14**

<b>La institución financiera cuenta con la liquidez necesaria para el otorgamiento de crédito para sus socios</b>		
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	1	12%
NO	7	88%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Gráfico N° 10**



**Fuente:** Tabla N°14

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Análisis:**

De acuerdo a la información se observa que el 88%, de los encuestados manifestaron que no cuentan con la liquidez necesaria para el otorgamiento de crédito para sus socios, mientras que el 12% indicaron que si cuentan con la liquidez necesaria.

**Interpretación:**

Una vez analizados los resultados de la pregunta anterior se observa que es necesaria la aplicación de indicadores de liquidez en la entidad.

**10) ¿Cada qué tiempo se analiza el índice de liquidez en la cooperativa en pasivos corrientes?**

**Tabla N° 15**

<b>Tiempo de análisis del índice de liquidez en la Cooperativa en pasivos corrientes</b>		
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mensual	1	12%
Semestral	3	38%
Anual	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Gráfico N° 11**



**Fuente:** Tabla N°15

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Análisis:**

La mayoría de encuestados que representan el 50% indicaron que el tiempo de análisis del índice de liquidez en la Cooperativa en pasivos corrientes es anual, mientras que el 38% afirmó que se los realiza de forma semestral y finalmente al 12% que se lo efectúa cada mes.

**Interpretación:**

La entidad deberá efectuar la aplicación de indicadores de liquidez referentes a los pasivos corrientes cada mes, lo que facilitará conocer el grado de flujo de efectivo mensual que tiene la entidad.

### 11) ¿La entidad trabaja con financiamiento de otras entidades financieras?

Tabla N° 16

La entidad trabaja con financiamiento de otras entidades financieras		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	7	87%
No	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 12



Fuente: Tabla N°16

Elaborado por: Maura Ortega

#### Análisis:

La mayoría de encuestados que representan el 87% indicaron que en efecto la entidad trabaja con financiamiento de otras entidades financieras, y el 13% indicó que no trabaja.

#### Interpretación:

Se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), trabaja con financiamiento de otras entidades financieras.

12) ¿La guía de procesos en el otorgamiento de crédito es necesario para poder otorgar un crédito efectivamente y mantener la liquidez necesaria para el desarrollo normal de la institución?

Tabla N° 17

Una guía de procesos de otorgamiento de créditos utilizando herramientas de control interno, ayudará a obtener una eficiente liquidez en la entidad		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	7	87%
No	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

Elaborado por: Maura Ortega

Gráfico N° 13



Fuente: Tabla N°17

Elaborado por: Maura Ortega

**Análisis:**

La mayoría de encuestados que representan el 87% indicaron que en efecto una guía de otorgamiento de créditos utilizando herramientas de control interno, lo cual ayudará obtener una eficiente liquidez en la entidad, y el 13% indicó que no ayudará en nada.

**Interpretación:**

Se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), no se ha aplicado una guía de procesos de otorgamiento de créditos adecuada.

**13) ¿Los oficiales de crédito están siendo capacitados para otorgar créditos?**

**Tabla N° 18**

<b>Los oficiales de crédito son capacitados para otorgar créditos</b>		
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	25%
No	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Gráfico N° 14**



**Fuente:** Tabla N°18

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Análisis:**

El 75% de encuestados afirman que no son capacitados los oficiales de crédito, mientras que el 25%, indica que sí lo son.

**Interpretación:**

Se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos), no se ha capacitado a los oficiales de crédito

**14) ¿En la actualidad la SEPS es un organismo que ayuda en forma directa al control de las operaciones interbancarias?**

**Tabla N° 19**

<b>La SEPS es un organismo que ayuda en forma directa al control de las operaciones interbancarias</b>		
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	7	87%
NO	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Gráfico N° 15**



**Fuente:** Tabla N° 19  
**Elaborado por:** Maura Ortega

**Análisis:**

De acuerdo a la información se observa que el 87%, de los encuestados manifestaron que la SEPS controla de forma directa en las operaciones que realiza la institución, mientras que el 13% indicaron que no.

**Interpretación:**

Una vez analizados los resultados de la pregunta anterior se observa que es la SEPS controla directamente las operaciones interbancarias que se realizan.

Tabla N° 20: Comparación de procesos de otorgamiento de crédito entre el Banco Nacional de Fomento y la Cooperativa de Ahorro y crédito  
Acción Rural

INSTITUCIÓN FINANCIERA (BNF)	COOPERATIVA ACCIÓN RURAL
<p><b>1. CONCESIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrevista con el cliente</b></li> <li>• <b>Entrega de solicitud y requisitos para el crédito</b></li> <li>• <b>Ingreso de toda la información presentada de acuerdo a condiciones y análisis técnico.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Verifica que la solicitud este correctamente llenada</b></li> <li>- <b>Verifica en el buro de créditos</b></li> <li>- <b>Historial crediticio</b></li> <li>- <b>Endeudamiento actual</b></li> <li>- <b>Patrimonios y activos</b></li> <li>- <b>Garantías</b></li> <li>- <b>Fuentes de pagos</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Inspección INSTU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Visualización y verificación de la información presentada.</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Evaluación del proyecto o crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Análisis técnico del asesor</b></li> <li>- <b>Análisis de costos</b></li> <li>- <b>Análisis del ingresos del proyecto</b></li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1. CONCESIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrevista con el cliente</b></li> <li>• <b>Entrega de solicitud de crédito y requisitos</b></li> <li>• <b>Revisa datos en la central de riesgos</b></li> <li>• <b>Recepta y verifica la documentación</b></li> <li>• <b>Elabora un informe y envía al comité</b></li> <li>• <b>El comité analiza la solicitud para su aprobación</b></li> <li>• <b>Revisión que toda la información este en regla. Firma el pagare en presencia del oficial</b></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comité de crédito</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Analizan</b></li><li>- <b>Aprueba o rechaza de acuerdo a la vialidad del proyecto</b></li></ul></li><li>• <b>Verificación de documentación</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Verifica firmas de responsabilidades</b></li><li>- <b>Documentación vigente</b></li></ul></li><li>• <b>Fábrica de crédito (Quito)</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Analiza la documentación en: Forma  Fondo (destino de inversión)</b></li></ul></li><li>• <b>Verificación telefónica</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Constatan direcciones</b></li><li>- <b>Destino de la inversión</b></li><li>- <b>Garantías</b></li><li>- <b>Referencias</b></li></ul></li><li>• <b>Visado final</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Analizan los dos puntos anteriores</b></li><li>- <b>Documentación vigente</b></li><li>- <b>Datos correctos</b></li><li>- <b>Firmas de responsabilidad</b></li></ul></li><li>• <b>Pasan documentación habilitante(Ambato)</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Convocan al cliente para que se acerque a firmar</b></li></ul></li></ul>	
--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Se imprime el pagare</b></li><li>- <b>Contrato mutuo</b></li><li>- <b>Firma del cliente</b></li><li>- <b>Se entrega documentos (tabal de amortización)</b></li><li>• <b>Desembolso</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Se acredita a la cuenta del cliente</b></li></ul></li></ul> <p><b>2. SEGUIMIENTO Y CONTROL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Verificación del destino para el cual fue entregado el crédito.</b></li><li>• <b>Dos visitas al año</b></li><li>• <b>Si no cumple se procede a solicitar el pago inmediato del crédito</b></li></ul> <p><b>3. RECUPERACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Al día no hay problema</b></li><li>• <b>Recuperaciones extrajudiciales(menos de 15 días hasta 45 días ) las realiza el asesor</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Llamadas telefónicas (deudores y garantes)</b></li><li>- <b>Visitas domiciliars (deudores y garantes)</b></li><li>- <b>Notificaciones (deudores y garantes)</b></li></ul></li><li>• <b>Técnico de recuperación (de 46 a 89</b></li></ul>	
--	--

<p>días)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Llamadas telefónicas (deudores y garantes)</li><li>- Visitas domiciliarias (deudores y garantes)</li><li>- Notificaciones (deudores y garantes)</li><li>- Anticipo de juicio coactivo</li><li>• <b>Acción Coactiva más de 90 días</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Auto de pago</li><li>- Citaciones</li><li>- Medidas cautelares</li></ul></li></ul> <p><b>ANT</b></p> <p><b>Registros de propiedad</b></p> <p><b>Bancos</b></p> <p><b>Cooperativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Embargos</li></ul> <p><b>Muebles</b></p> <p><b>Inmueble</b></p> <p><b>Cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Avaluó</li><li>- Remate</li><li>- Adjudicación</li></ul>	
--	--

**Tabla N° 21 Comparaciones de indicadores de la cooperativa Acción Rural versus otras Cooperativas**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA.</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE ASÍS LTDA.</b>
<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b>			
<b>( Patrimonio + Resultados ) / Activos Inmovilizados (3)</b>	215,93	14,01	467,64
<b>ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>			
<b>Morosidad de la cartera de créditos comerciales</b>	0,71	0,00	100,00
<b>Morosidad de la cartera de créditos de consumo</b>	5,19	3,53	8,07
<b>Morosidad de la cartera de créditos de vivienda</b>	0,00	0,00	2,16
<b>Morosidad de la cartera de créditos para la microempresa</b>	8,21	13,99	7,11
<b>Morosidad de la cartera de créditos educativo</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Morosidad de la cartera de créditos de inversión pública</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Morosidad de la cartera total</b>	7,72	12,27	7,47
<b>COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1)</b>			
<b>Cobertura de la cartera comercial</b>	288,72	0,00	100,00
<b>Cobertura de la cartera de consumo</b>	126,02	0,02	57,17
<b>Cobertura de la cartera de vivienda</b>	0,00	0,00	155,78
<b>Cobertura de la cartera de microempresa</b>	93,02	0,00	62,20
<b>Cobertura de la cartera educativo</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Cobertura de la cartera inversión pública</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Cobertura de la cartera problemática</b>	96,18	46,20	99,75
<b>RENTABILIDAD</b>			
<b>Resultados del ejercicio / patrimonio promedio</b>	8,64	1,34	51,00
<b>Resultados del ejercicio / activo promedio</b>	1,12	0,11	21,40
<b>INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>			
<b>Cartera Bruta / (Depósitos A La Vista + Depósitos A Plazo)</b>	119,52	57,13	240,89
<b>LIQUIDEZ</b>			
<b>Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo</b>	24,06	3,20	13,27
<b>Liquidez estructural de primera línea</b>	24,25	3,18	39,72
<b>Liquidez estructural de segunda línea</b>	22,84	1,97	25,70

Elaborado por: Maura Ortega

### 4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se ha establecido el método “T” Student, mismas que se manejarán con un estadígrafo de distribución libre, que permite establecer los correspondientes valores de frecuencias, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se requiere verificar.

A su vez se procedió a realizar una comparación con otra entidad del sector financiero, para cotejar los procesos de otorgamiento de crédito, finalmente se puede comprobar que la entidad carece de procedimientos al otorgar créditos a sus clientes.

Una vez establecido el problema e identificado las variables que componen la hipótesis planteada, materia de la presente investigación, se procederá a verificarla con la utilización de una herramienta estadística para probar la hipótesis.

La hipótesis a verificar es la siguiente:

“Los procesos de otorgamiento de crédito son los que inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda., Agencia Cevallos.”

- **Variable independiente:** Otorgamiento de créditos
- **Variable Dependiente:** Liquidez

#### 4.3.1 Simbología

**Ho=** Hipótesis Nula

**Ha=** Hipótesis alternativa o de investigación

**POC=** Otorgamiento de crédito

**L=** Liquidez

$p$ = Nivel de confianza

$\alpha$ = Margen de error

#### **4.3.2 Modelo Lógico**

##### **Hipótesis Alterna Ha**

**Ha:** “Los procesos de otorgamiento de crédito si inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda., Agencia Cevallos.”

**Ho:** “Los procesos de otorgamiento de crédito no inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda., Agencia Cevallos.”

#### **4.3.3 Modelo Matemático**

**Ha=** POC = L

**Ho=** POC  $\neq$  L

#### **4.3.4 Determinación del Nivel de significancia**

En la presente investigación, se está trabajando a dos colas con un nivel de confianza del 95%, es decir 1,761 de la “T”, y dividido a 0,8805 a cada lado dentro de la curva normal con un error del 5% que equivale a 0,05; razón por la cual se divide el margen de error en 2,5/2 “o” 0,05/2, lo que corresponde como sector crítico 0,025.

#### **4.3.5 Nivel de Significancia**

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

#### **4.3.6 Grados de libertad**

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

**gl =  $n_1+n_2-2$**

**Donde:**

**n:** Es la población de Estudio = 8

**Entonces**

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 8 + 8 - 2$$

$$gl = 14$$

**Por lo expuesto en ("T" Student)**, obtenido en igual a la suma del nivel de significancia y los grados de libertad.

#### ***4.3.7 Nivel de significancia y Grados de Libertad***

$$\alpha / 2 = 0,025 \text{ y}$$

$$gl = 14$$

"T" tabulado = **1,761** (dentro de la curva normal)

#### ***4.3.8 Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis***

##### **Pregunta N° 3: Proceso de otorgamiento de créditos**

- ¿Es importante efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la entidad?

##### **Pregunta N° 9: Liquidez**

- ¿La institución financiera cuenta con la liquidez necesaria para el otorgamiento de crédito para sus socios?

#### ***4.3.9 Fórmulas***

Para la comprobación de la hipótesis se realiza los cálculos respectivos de la fórmula, que nos permita la aceptación o rechazo de la hipótesis.

#### ***4.3.10 Modelo estadístico***

**De donde:**

**t**= estimador "t"

**p<sub>1</sub>**= probabilidad de aciertos de la VI

**p<sub>2</sub>**= probabilidad de aciertos de la VD

**p**= probabilidad de éxito conjunta

**q**=probabilidad de fracaso conjunta (1-p)

**n<sub>1</sub>**=número de casos de la VI

**n<sub>2</sub>**= número de casos de la VD

**Fórmula :**

$$t = \frac{p^1 - p^2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

#### **4.3.11 Regla de Decisión**

1 - 0,05 = 0,95;  $\alpha$  de 0,05

"t "al 95% y con un  $\alpha$  de 0,05 es igual a 1,761

Se acepta la hipótesis nula si, "t" calculada (T<sup>c</sup>) están entre  $\pm 1,761$  con un ensayo bilateral.

#### **4.3.12 Cálculo de T**

**Tabla N° 22 Datos de la lista chequeo**

	<b>Si</b>	<b>7</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	No	1
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>
	Si	1
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	No	7
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**Fuente:** Lista de verificación o Check List

#### 4.3.13. Cálculo Estadístico

Después de haber realizado los cálculos para el reemplazo en la fórmula se procede a obtener al (“T” student), calculado, para el efecto se aplicó la siguiente fórmula estadística.

**Desarrollo:**

$$t = \frac{\frac{7}{8} - \frac{1}{8}}{\sqrt{(p * q) \left[ \frac{1}{8} + \frac{1}{8} \right]}}$$

$$t = \frac{0,875 - 0,125}{\sqrt{(0,50 * 0,50) [0,125 + 0,125]}}$$

$$p = \frac{8}{16}$$

$$p = 0,50$$

$$q = (1 - p)$$

$$q = (1 - 0,50)$$

$$q = 0,50$$

$$t = \frac{0,75}{\sqrt{(0,25) [0,25]}}$$

$$t = \frac{0,75}{\sqrt{(0,0625)}}$$

$$t = \frac{0,75}{0,25}$$

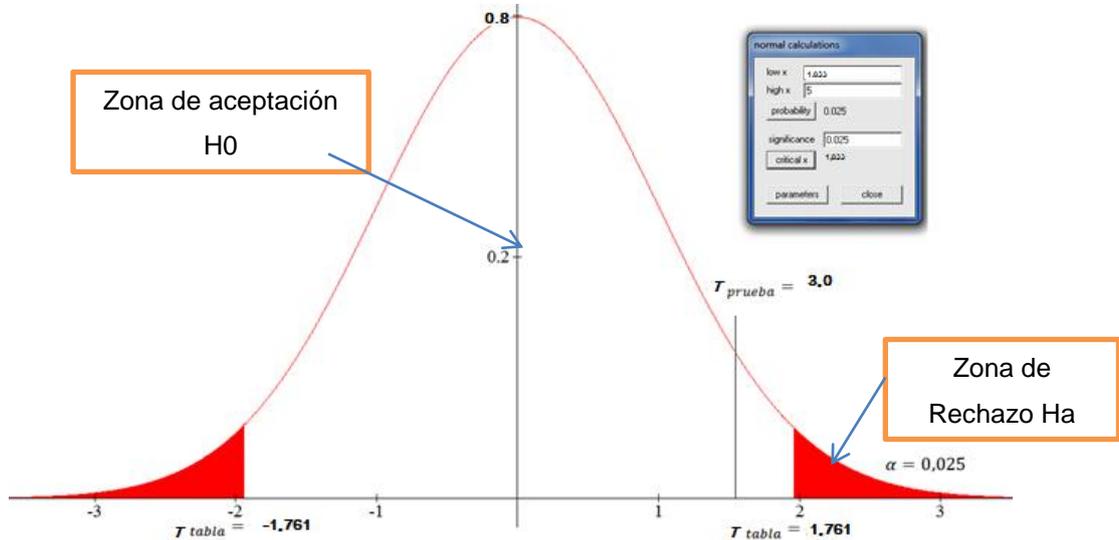
$$t = 3$$

**Tabla N° 23 DISTRIBUCIÓN "t" student**

Grados de libertad	0,75	0,9	0,95	0,975	0,99	0,994	0,9995
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	0,816	1,886	2,92	4,303	6,965	9,925	31,598
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	12,941
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	8,610
6	0,718	1,44	1,943	2,447	3,143	3,707	6,859
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,959
8	0,706	1,397	1,86	2,306	2,896	3,355	5,405
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	5,041
10	0,7	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,787
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,587
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,437
13	0,694	1,350	1,771	2,16	2,65	3,012	4,312
14	0,692	1,315	1,761	2,145	2,624	2,977	4,221

Elaborado por: Maura Ortega

**Gráfico N° 16 Determinación "t" Student**



Fuente: Encuesta(2014).  
Elaborado por: Maura Ortega

#### **4.3.14. Conclusión**

Como el valor de “T” calculada es de 3,00 que es un valor superior a 1,761, se RECHAZA, la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se ACEPTA la alterna, ( $H_1$ ) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre la variable de Otorgamiento de Créditos y la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia del Cantón Cevallos)”.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

A continuación se procede a realizar las conclusiones detectadas en la investigación que son las siguientes:

- En la entidad no se realizan análisis eficientes en proceso de otorgamiento de créditos, causando problemas en la liquidez reflejada en los estados financieros.
- Se concluye que no se ha analizado los factores que inciden en la disminución de la liquidez, lo que ha impedido determinar de forma adecuada los flujos de efectivo, provocando una posición económica negativa de la entidad.
- Se concluye que durante el primer semestre del año 2013, no se obtuvo una eficiente liquidez en la entidad, todo esto causado por el incremento de la cartera vencida.
- No se ha efectuado diseños de guías de procesos para el otorgamiento de créditos, tampoco se ha utilizado de forma adecuada herramientas de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos).

## 5.2 RECOMENDACIONES

Para subsanar los errores detectados se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos), lo siguiente:

- En necesario efectuar análisis oportunos al proceso de otorgamiento de créditos, lo que ayudará a obtener una liquidez elevada que se verá reflejada en los estados financieros.
- Se debe analizar evaluar los factores o indicadores de liquidez financiera en la entidad, para determinar flujos de efectivo reales, lo que permitirá mejorar la posición económica de la entidad.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos), revisar los indicadores de liquidez que han provocado el incremento de cartera vencida, en el primer semestre del año 2013.
- Es necesario efectuar el diseño de una guía para el proceso de otorgamiento de créditos, mediante la utilización de herramientas de control interno según las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos).

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1. Tema:**

Diseño de un guía de procesos de otorgamiento de crédito utilizando herramientas de control interno para la obtener una liquidez eficiente, en la Cooperativa de ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos) durante el primer semestre del año 2014.

##### **6.1.2. Entidad Ejecutora:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Ltda Rural (Agencia del Cantón Cevallos), cuyas instalaciones se encuentra en la calle 24 de Mayo y Felipa a Real, frente al Parque del cantón Cevallos, junto a la, diagonal al municipio del mismo cantón.

##### **Departamento:**

- **Departamento Financiero**
- **Departamento de Crédito.**

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

Las personas que se benefician a través de la realización de esta propuesta son:

- Presidente de la asamblea general
- Consejo de Vigilancia
- Concejo de Control
- Gerente General
- Departamento de Crédito

#### **6.1.4. Ubicación Geográfica:**

Provincia de Tungurahua, Cantón Cevallos; cuyas instalaciones se encuentra en la calle 24 de Mayo y Felipa a Real, frente al Parque del cantón Cevallos, junto a la, diagonal al municipio del mismo cantón.-

#### **6.1.5. Tiempo de Ejecución:**

Año 2014-2015

**Fecha de Inicio:** Septiembre del 2014

**Fecha Final:** Mayo del 2015

<b>Tabla N° 24 Equipo Técnico responsable Equipo Técnico Responsable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural</b>	
Ing. Ángel Núñez	JEFE DE AGENCIA
Alexandra Villacis	CONTADOR
Maura Ortega	INVESTIGADOR

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Ltda Rural (Agencia del Cantón Cevallos)

**Elaborado por:** Maura Ortega

<b>Tabla N° 25 RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Computador	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Fotocopias	400	\$0,03	\$12,00
Suministros y Materiales de Oficina	-	-	\$80,00
Transporte	-	-	\$180,00
Alimentación	-	-	\$250,00
Impresiones	700	\$ 0,10	\$70,00
Anillados	7	\$2,50	\$17,00
Empastado	1	\$30,00	\$30,00

Alquiler de Equipo	-	-	<b>\$30,00</b>
Contratación de Internet	<b>1 AÑO</b>	<b>20,89</b>	<b>\$250,58</b>
		Subtotal	<b>\$2.109,58</b>
		10% de imprevisto	<b>\$ 210,95</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>\$2.320,53</b>

**Elaborado por:** Maura Ortega.

**Costo:** El costo para implementar la propuesta es financiado por el investigador cuyo valor asciende a \$ 2.320,53

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Según, (Jumbo Jorge R, 2010, págs. 71-73), indica lo siguiente:

El proceso de gestión integral de riesgos desde su identificación, medición, control y monitoreo; con el fin de mantener una cartera de crédito recuperable de ser posible en su totalidad. En el manual de crédito debe incluirse todo el proceso, desde el otorgamiento de recursos monetarios hasta los medios de recuperación del mismo.

Las herramientas básicas de análisis de crédito, sin embargo existe la posibilidad de implementar otros medios como son la econometría como son el análisis discriminante, modelo logit, modelo probit, que encajan correctamente en un análisis de crédito, siempre y cuando exista una base de datos amplia.

Toda entidad financiera debe estar regulada por un organismo de control en nuestro medio la Superintendencia de Bancos y Seguros; o la Dirección Nacional de Cooperativas por medio del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social), quien emite criterios y normas a ser aplicables en la entidad, a la vez cada entidad debe acogerse a estas normas para establecer interiormente sus políticas y procedimientos, en función de sus operaciones crediticias.

Es por esta razón que la aplicación de una guía de procesos de otorgamiento de crédito aplicando herramientas de control interno se obtendrá una liquidez eficiente, en la Cooperativa de ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos), a mas ese la mencionada cooperativa si se encuentra regulada por una entidad siendo esta la SEPS, por tal

motivo que el no poseer conocimientos la misma puede ser sancionada por la entidad reguladora.

Según, (Tonato Tualumbo Mónica J, 2013), señala que:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay Ltda." Agencia La Maná, presenta debilidades en el otorgamiento de créditos ya que a pesar de existir lineamientos estratégicos, aprobados en las asambleas generales de socios, estos no se cumplen a cabalidad en la totalidad de operaciones ejecutadas.

Además, la institución no registra un nivel óptimo de participación de cartera en la totalidad de sus activos en los tres períodos analizados, lo cual demuestra la importancia de incrementar este rubro.

Aprovechar el constante crecimiento del mercado en el que se desenvuelve la institución brindando y ampliando la gama de servicios y productos financieros, considerando la máxima satisfacción de los socios y clientes, de tal manera, mantener y captar nuevos ahorradores

Implementar las estrategias diseñadas en el presente trabajo, en virtud de lograr algunas mejoras que permita la permanencia de la institución en el mercado, optimizando cada uno de los recursos que el socio coloca en la misma.

Cumplir con las estrategias para elevar y mejorar la colocación de créditos con el objeto de no descuidar la garantía de una recaudación segura de los fondos colocados y evitar un alto nivel de morosidad por parte del socio.

Además, direccionar a la cooperativa con las disposiciones que por Ley rigen para Cooperativas de Ahorro y Crédito en términos de colocación y moratoria

Es por esta razón que en indicios del mencionado autor es necesario que toda entidad del sector cooperativo al no tener lineamientos claros y específicos, no pueden cumplir a cabalidad el total de sus obligaciones, por tal motivo que es necesario diseñar o aplicar estrategias que sean diseñadas de acuerdo a las necesidades existentes, para que las mismas puedan lograr una mejora, a más de eso permitirá evitar altos niveles de morosidad los cuales afectan directamente a la liquidez.

### 6.3. JUSTIFICACIÓN

La motivación principal para el desarrollo de este proyecto fue que la Cooperativa Acción Rural Ltda. Agencia Cevallos, quienes dedican enormes esfuerzos a la determinación de procesos eficientes de otorgamiento de créditos, puesto que actualmente el nivel de liquidez se encuentran decreciendo debido al crecimiento de su cartera vencida, y esto a su vez ocasiona que no se consigan los resultados esperados, afectando negativamente a toda la organización, es necesaria esta investigación para de esta manera incrementar la solvencia económica de la misma.

La liquidez es muy importante en toda institución ya que de esta depende el buen funcionamiento de la misma al existir una disminución de su liquidez no se podrá cumplir con las metas esperadas.

La investigación que se propone se justifica por el impacto que ésta representa, debido a la idea de determinar los procesos de otorgamiento de créditos óptimo que deberá tener la cooperativa para operar de manera eficiente para que de esta manera el control eficaz de los procesos de otorgamientos de créditos sea una de las funciones más importantes del departamento encargado de otorgar los créditos.

La mayoría de instituciones financieras atraviesan una gran problemática como es la de cartera vencida por tal motivo el presente trabajo se verá enfocado al estudio de políticas y procedimientos oportunos para solucionar esta problemática para reducir el porcentaje de cartera vencida.

Por último es conveniente mencionar que la realización de la presente investigación es factible porque la empresa me abrió las puertas para desarrollar dándome las posibilidades que me brinda el Responsable (

Ángel Núñez) de la Agencia de Cevallos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural para acceder a la información y el tiempo para cumplir el trabajo propuesto.

## **6.4. OBJETIVOS**

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

Contribuir con una guía de procesos de otorgamiento de crédito a través de herramientas de control interno, para la obtención de liquidez eficiente, en la Cooperativa de ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos).

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar un análisis interno de la entidad, para verificar las fortalezas y oportunidades que posee frente a las debilidades y amenazas.
- Elaborar una guía de procesos de otorgamiento de créditos y de cobranzas en la entidad para ser usadas como referencia con las políticas establecidas en la presente investigación.
- Determinar políticas y procedimientos para mejorar los procesos internos y los errores en el otorgamiento de créditos.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.**

### **6.5.1. Factibilidad Técnica**

La propuesta planteada se enfoca principalmente en el diseño de una guía de otorgamiento de créditos, en donde la cooperativa cuenta con el apoyo suficiente para la presente investigación, por parte del jefe de la agencia, contador y jefe de crédito

### **6.5.2. Factibilidad Legal**

En cuanto al ámbito legal, la presente propuesta debe cumplir con los aspectos legales que rigen al otorgamiento de créditos, en estos casos de lo que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **6.5.3. Factibilidad Operativa**

Para ejecutar el proyecto planteado se cuenta con todas las facilidades necesarias por los administradores de la cooperativa para la implementación del proceso adecuado de otorgamiento de crédito que permita mejorar la liquidez de la misma evaluando riesgos, brindándonos toda la información relacionada con las actividades de la institución.

### **6.5.4. Factibilidad Económica- Financiera.**

La ejecución del presente proyecto será financiado por el investigador para la implementación de un modelo de otorgamiento de créditos que beneficie a la cooperativa.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

### **6.6.1. Otorgamiento de Créditos**

#### **Definición.**

Para el Autor (Sociedad Corporativa de Ahorro y Crédito financiera Rural, 2010, pág. 34) cita lo siguiente:

Los Procedimientos Crediticios es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

Según, (Sánchez, 2010, pág. 45), menciona que:

Cuando se haya decidido por acceder a un crédito, tendrá que acudir a una de las instituciones financieras del país, de acuerdo a la necesidad que tenga. Estas instituciones exigen que sus clientes sean personas naturales o jurídicas, que se sometan a una serie de procedimientos para evaluarlos. Además, establece los requisitos generales que tiene que cumplir para otorgarles un crédito.

### **Créditos:**

“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” (Zúñiga, 1987, pág. 19)

“Toda operación de crédito; implica el cambio de una realidad por una promesa” (González, s/f, pág. 18)

### **Características**

Según, (Zúñiga, 1987, pág. 20), expresa que las características del crédito son:

- “Valor: transacción de bienes tangibles o intangibles que tienen valor para las partes.
- Transferencia de una propiedad: de una persona a otra.
- Deuda: condición de devolver lo prestado, sin pérdida de calidad y cantidad.
- Tiempo: entrega presente y devolución futura.
- Precio del préstamo: costo, interés.
- Confianza y creencia: de que se pagará la deuda”.

Según, (González, s/f, pág. 18), manifiesta las siguientes características del crédito:

1. “El elemento material del crédito se encuentra en la fortuna del prestatario.
2. El elemento moral del crédito está basado en la respetabilidad, la consideración, la conducta y la posición del individuo.
3. El elemento intelectual del crédito reposa en el talento y la habilidad profesional del hombre”.

### **Tipos de Créditos**

Según, (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2013, págs. 32,34,36,38,39,40,41,47), indica que los créditos se clasifican en:

**Crédito Comercial:** comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada, por lo que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales de acuerdo con la norma de calificación y clasificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos de Consumo:** El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son: sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero, cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra.

**Créditos de Vivienda:** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos para Microempresas:** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como microcréditos, de acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las operaciones

que se otorguen a los microempresarios a través de tarjetas de crédito.

**Crédito Educativo:** Se entiende por crédito educativo a aquellos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos, por lo que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como tales de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Créditos de Inversión Pública:** Se entiende por créditos de inversión pública aquellos otorgados por el Banco del Estado, destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, sea directamente o a través de empresas.

**Crédito Refinanciado:** Registra las operaciones que han sido sujetas a procesos de refinanciación, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Crédito Reestructurado:** Registra las operaciones de consumo que han sido sujetas a procesos de reestructuración, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

## **Tipos de cartera de créditos**

### **CARTERA POR VENCER.**

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), indica que:

Cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60,30 y 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación según sea el caso, o de acuerdo a, lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio de cálculo de los intereses por mora a que hubiera lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación “Catálogo Único de Cuentas”.

“Es aquella en la cual se determina a los clientes que no han cancelado sus cuotas y que su fecha de vencimiento de crédito para finalizar el pago está próxima a culminar” (Quimí, Ponce, & Burgos, 2007, pág. 9).

## VENCIDA

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), menciona que:

En cartera vencida se registran los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los plazos que establezca la resolución de Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria". Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que o hayan recuperado.

### 6.6.2. *Liquidez*

Según, (Lawrence G & Núñez Ramos Eli, 2003, pág. 49), indica que:

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme venza. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa- La factibilidad con la que se paga sus facturas. Puesto que un Precursor común para un desastre o quiebra financiera es la baja o decreciente liquidez, estas razones financieras se ven como buenos indicadores líderes de problemas de flujo de efectivo.

“La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos el líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo” (Rubio Domínguez P, 2007, pág. 16).

### Medidas de Liquidez

#### **Razón Circulante**

La razón circulante, una de las razones financieras citadas, más comúnmente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas a corto plazo. Se expresa como sigue:

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activos Circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

En general cuando más alta es la razón circulante, se considera que la empresa es más líquida. (Lawrence G & Núñez Ramos Eli, 2003, pág. 51)

### **Razón rápida**

La razón rápida (prueba ácida) es similar a la razón circulante, excepto que excluye el inventario, el cual es, por lo general, el activo circulante menos líquido. (Lawrence G & Núñez Ramos Eli, 2003, pág. 51)

- La liquidez generalmente baja del inventario es resultado de dos factores principales:
- Muchos tipos de inventarios no se pueden vender con facilidad porque son artículos terminados parcialmente, artículos para un propósito especial etcétera, y
- Por lo común un inventario se vende a crédito, es decir, se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo. La razón rápida se calcula como sigue:

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos Circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

### **Tipos de Indicadores de Liquidez:**

Según, (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, págs. 1-11), señala que los indicadores de liquidez se clasifica de la siguiente manera:

INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA
<b>1. CAPITAL</b>		
<b>1.1.Cobertura Patrimonial de Activos</b>	Mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados. Una mayor cobertura patrimonial de activos, significa una mejor posición.	$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$
<b>2. CALIDAD DE LOS ACTIVOS</b>		
<b>2.1. ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>		
<b>2.1.1. Morosidad Bruta Total</b>	Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.	$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.2. Morosidad Cartera Comercial</b>		$\text{Morosidad Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera Improductiva Comercial}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.3. Morosidad Cartera Consumo</b>		$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.4. Morosidad Cartera de Vivienda</b>		$\text{Morosidad Cartera Vivienda} = \frac{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.1.5. Morosidad Cartera de Microempresa</b>		$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = \frac{\text{Cartera Improductiva de Microempresa}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>2.2 COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA</b>		
<b>2.2.1 Cobertura Cartera de Crédito Improductiva</b>	Las cuentas incobrables constituida con	$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de Crédito Improductiva}}$

<b>2.2.2. Cobertura de la Cartera (Improductiva) Comercial</b>	respecto a la cartera improductiva bruta. Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera	$\frac{\text{Cobertura Cartera Comercial} \cdot \text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera Improductiva}}$
<b>2.2.3. Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Consumo</b>	bruta y por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa	$\frac{\text{Cobertura Cartera Consumo} \cdot \text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva}}$
<b>2.2.4. Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Vivienda</b>	mayores provisiones contra pérdidas.	$\frac{\text{Cobertura Cartera Vivienda} \cdot \text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductiva}}$
<b>2.2.5. Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Microempresa</b>		
<b>3. MANEJO ADMINISTRATIVO</b>		
<b>3.1. Activos Productivos / Pasivos con Costo</b>	La presente relación permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos. Como fuente de financiación ajena, los pasivos sirven para realizar colocaciones de activos, por ello, es necesario que éstos produzcan más de lo que cuestan los pasivos.	$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivo con Costo}}$

<p><b>3.2. Grado de Absorción</b></p>	<p>Mide la proporción del margen financiero que se consume en gastos operacionales . Este ratio es importante dentro de las instituciones financieras, puesto que el margen financiero corresponde al giro normal del negocio.</p>	$\text{Grado Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$
<p><b>3.3. Gastos de Personal / Activo total Promedio</b></p>	<p>Mide la proporción de los gastos de personal, con respecto al promedio de activo que maneja la entidad. Es la estimación de la aplicación de trabajo humano sobre los activos.</p>	$\text{Relación} = \frac{\frac{\text{Gastos Personal}}{\text{Número de mes}} \times 12}{\text{Activo Total Promedio}}$
<p><b>3.4. Gastos Operativos / Activo Total Promedio</b></p>	<p>Mide la proporción de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que</p>	$\text{Relación} = \frac{\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Número de mes}} \times 12}{\text{Activo Total Promedio}}$

	<p>maneja la empresa. Esto es, el nivel de costo que conlleva manejar los activos, con respecto de dichos activos.</p>	
<b>4. RENTABILIDAD</b>		
<p><b>4.1. Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA</b></p>	<p>Es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.</p>	<p>* Meses diferentes a Diciembre:</p> $ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} \times 12}{\text{Activo Total Promedio}}$ <p>* Mes de Diciembre:</p> $ROA = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Activo}}$
<p><b>4.2. Rendimiento sobre Patrimonio – ROE</b></p>	<p>Mide la rentabilidad del Patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.</p>	<p>* Meses diferentes a Diciembre:</p> $ROE = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} \times 12}{\text{Patrimonio Promedio}}$ <p>* Mes de Diciembre:</p> $ROE = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio} - \text{Utilidad}}$

5. LIQUIDEZ		
<p><b>5.1. Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.</b></p>	<p>Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.</p>	$Relación = \frac{Fondos\ disponibles}{Total\ Depósito\ a\ Corto\ Plazo}$
<p><b>5.2. Cobertura de los 25 mayores depositantes</b></p>	<p>Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes.</p>	$Relación = \frac{Fondos\ Mayor\ Liquidez}{Saldo\ de\ los\ 25\ mayores\ depositantes}$

<p><b>5.3. Cobertura de los 100 mayores depositantes</b></p>	<p>Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 100 mayores depositantes</p>	$Relación = \frac{Fondos Mayor Liquidez Ampliado}{Saldo de los 100 mayores}$
--	--	--

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros (2011)  
**ELABORADO POR:** Maura Ortega

## 6.7. METODOLOGÍA DEL MODELO OPERATIVO

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
I <b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación:</li> <li>• Organigrama Funcional y/o Estructural</li> <li>• FODA</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> <li>• Objetivos</li> </ul>	Gerente Investigadora	15-03-2015
II <b>ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	<b>Funciones del Personal</b>	Gerente Investigadora Jefe de Crédito	20-03-2015
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Agencia</li> <li>• Secretaría de Atención al Público</li> <li>• Jefe de Crédito</li> <li>• Oficial de crédito</li> <li>• Contador</li> <li>• Auxiliar Contable</li> <li>• Cajero</li> </ul>		
	<b>Políticas de Reclutamiento del personal</b>	Gerente Investigadora Jefe de Crédito	25-03-2015
	<b>Tipos de Crédito y requisitos</b>	Gerente Investigadora Jefe de Crédito	28-03-2015
	Microcrédito y Consumo		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos</li> <li>• Montos</li> <li>• Plazos</li> <li>• Tasas de Interés</li> <li>• Garantías</li> </ul>		

<p style="text-align: center;"><b>III POLÍTICAS Y PROCEDIMIE NTOS</b></p>	<p><b>Proceso de Otorgamiento de Crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (Flujo gramas)</li> </ul> <p><b>Funciones del Comité de Crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (Flujo gramas)</li> <li>○ Políticas del Comité de Crédito</li> <li>○ Políticas de Crédito y Cobranza</li> <li>○ Políticas de Tasa de Interés de Mora</li> </ul>	<p>Gerente Investigadora Jefe de Crédito</p>	<p>10-04- 2015</p>
---	--	--	------------------------

**Tabla N° 26 Modelo Operativo**  
Elaborado por: Maura Ortega

### **6.7.1. FASE I: ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA**

#### *6.7.1.1. Planificación Estratégica*

##### *6.7.1.1.1. Reseña Histórica*

La Cooperativa Acción Rural nace jurídicamente el 27 de abril del año 2000 en la ciudad de Riobamba, bajo acuerdo ministerial No. 403, pero en realidad el germen cooperativo, fue sembrado muchos años atrás, con el arranque de dos pequeños y modestos proyectos de crédito, en los cantones de Guamote y Riobamba, los cuales tienen como antecedente varias actividades que son base fundamental de su vida institucional.

En julio de 1997, ACT Bélgica inició su primera acción en el Ecuador, en el Cantón Guamote en cooperación con el Movimiento Indígena local Acción Integral Guamote, con el fin de efectuar el primer análisis socio económico y alimenticio, que tenía como objetivo, solucionar los problemas existentes en esta región, posteriormente se efectuaron estudios para la implantación de créditos asociativos, con la finalidad de

crear el hábito del ahorro y generar progreso familiar en las comunidades, para de esta forma evitar la migración.

Chismaute Larcapungo, fue la primera comunidad beneficiaria de un crédito, la cantidad entregada fue de 37.000 sucres que se invirtieron en azadones; la segunda comunidad fue Chanchán Tiocajas con un aporte de 100.000 sucres para invertirse en borregos, estos créditos fueron entregados en el año de 1998; posteriormente, se empezaron a entregar créditos individuales de hasta 70.000 sucres destinados para el sector agrícola y pecuario, estos créditos contaban con asistencia técnica para un mejor desarrollo de la inversión.

Paralelo a esto se desarrollaba un proyecto en la ciudad de Riobamba financiado por el Instituto Internacional de Reconstrucción Rural IIRR, que como parte de su estrategia operativa, incluía programas de micro créditos, destinados a campesinos de escasos recursos económicos, que permitan mejorar sus condiciones de vida, promoviendo así el desarrollo de capacidades de la gente y de sus comunidades a través del financiamiento y la asistencia agrícola y pecuaria.

Como perseguían objetivos similares en el año de 1999 se efectúa y se consolida la unión entre el proyecto emprendido por ACT y el proyecto del Instituto Internacional de la Reconstrucción Rural, para formar la pre-cooperativa Acción Rural, teniendo en sus inicios a 24 socios provenientes de Guamote y Riobamba.

La cooperativa nace con 4 oficinas operativas ubicadas en Riobamba, Guamote, Chambo y Quero; posteriormente de acuerdo al crecimiento proyectado, se apertura nuevas oficinas en Alausí abierta en noviembre del 2000, en la parroquia Licto del cantón Riobamba en abril del 2001, en el cantón Patate provincia del Tungurahua en agosto del 2003, en el

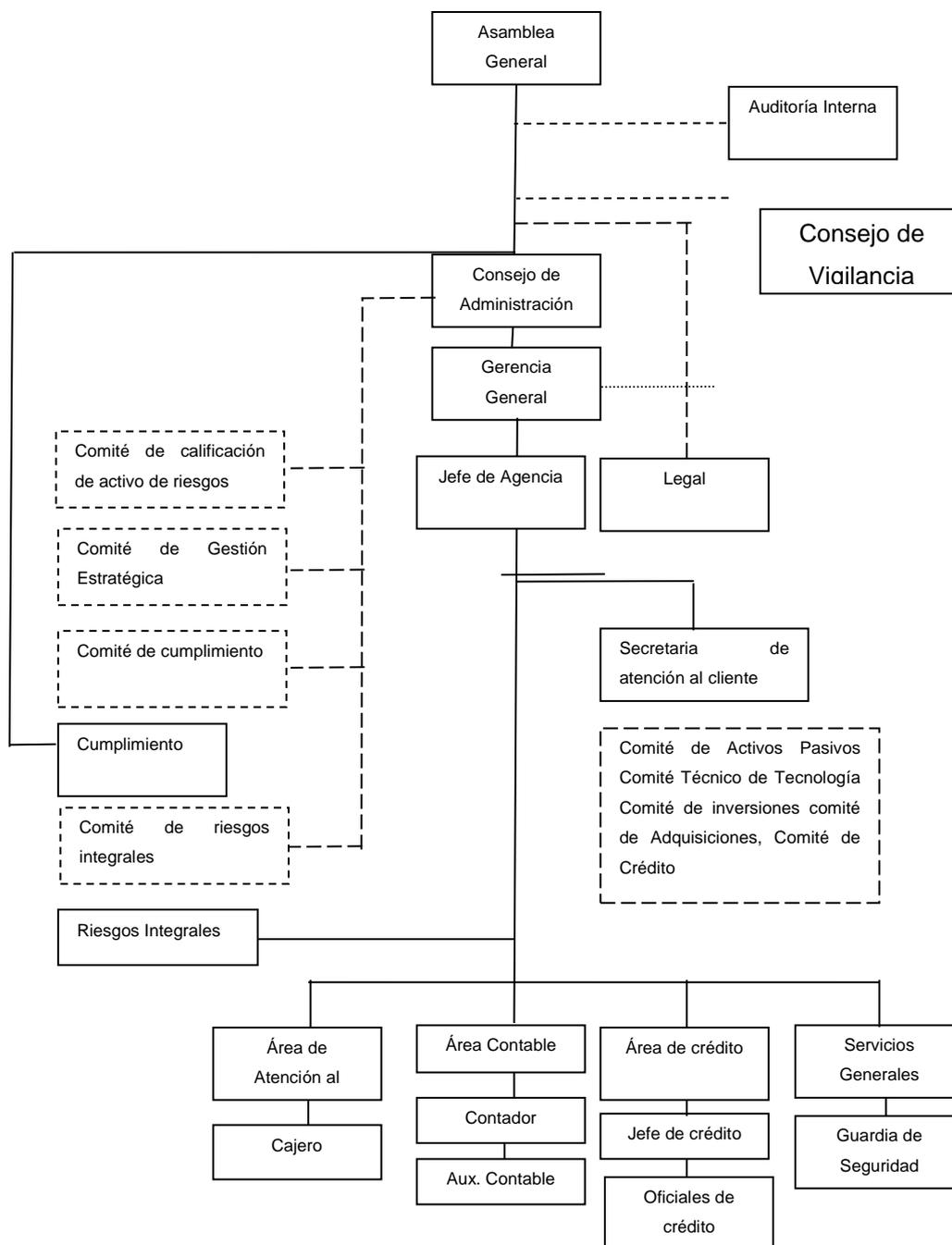
cantón Mocha de la misma provincia en agosto del 2005 y una sucursal en la ciudad de Riobamba abierta en enero del 2007.

Actualmente la cooperativa Acción Rural es reconocida en las provincias de Chimborazo y Tungurahua y goza de gran prestigio, destacándose el profesionalismo de funcionarios, capaces y dedicados, la proximidad a la gente y el amplio abanico de servicios financieros que ofrece el éxito en sus acciones es responsabilidad compartida de funcionarios, empleados y sus más de 18.000 socios, que han depositado su confianza en nuestra institución, administrando y disfrutando de los servicios de manera consciente y responsable.

#### *6.7.1.1.2. Organigrama Estructural*

A continuación se describen el organigrama estructural propuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos.

## ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA

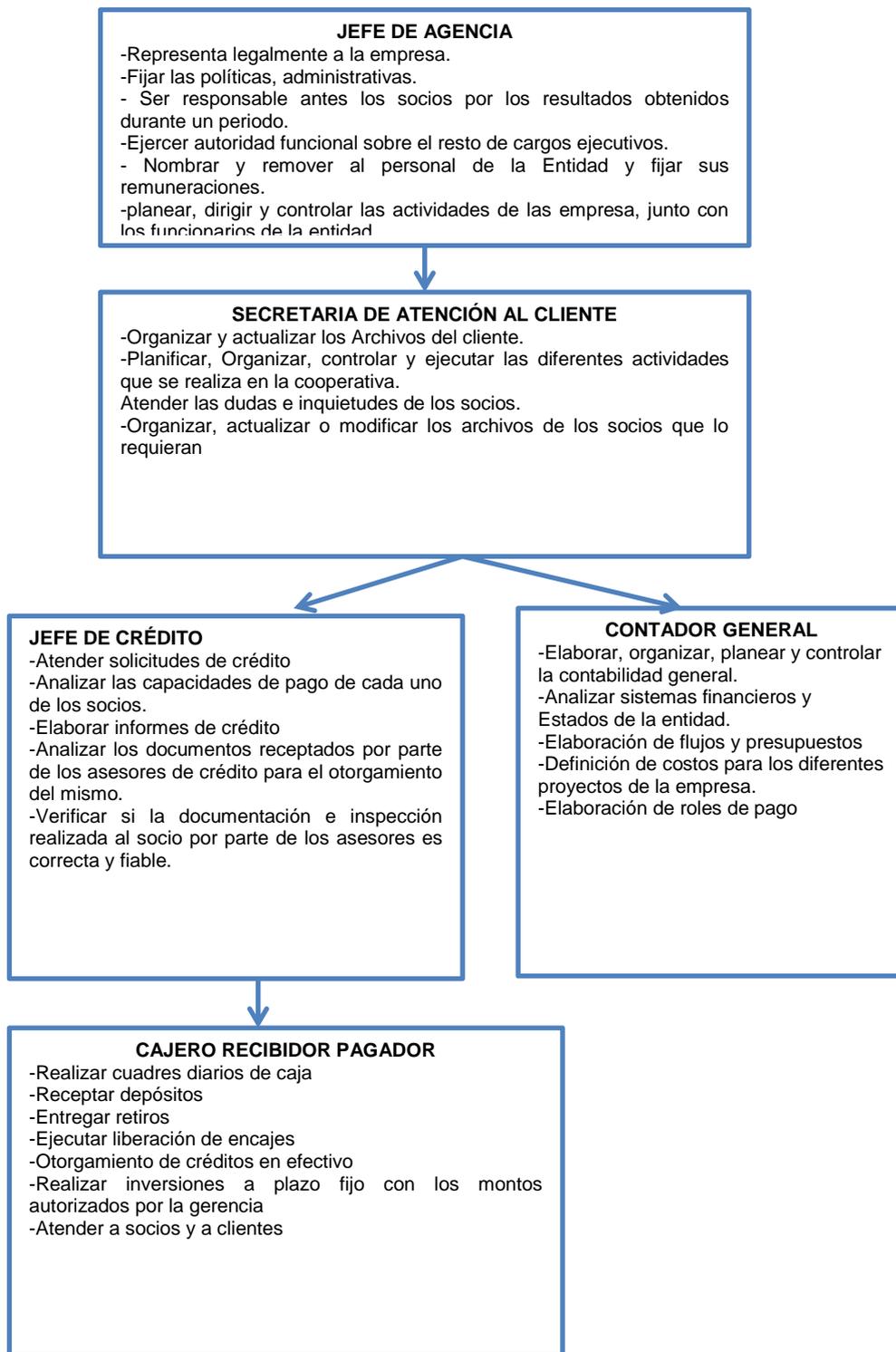


**Figura N° 5: Estructura de la Cooperativa Acción Rural Ltda.**

Elaborado por: Maura Ortega

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos)

## Organigrama Funcional



**Figura N° 6 Organigrama Funcional**

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos)

### 6.7.1.1.3. Análisis FODA

A continuación se efectuará el respectivo análisis, en base a la información facilitada por la entidad se llegó a determinar los aspectos positivos y negativos para la cooperativa, que a continuación se detallan:



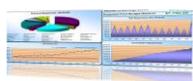
## FORTALEZAS

- Capacidad de los clientes para realizar transacciones dentro de la COAC
- El Software financiero y redes informáticas permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros
- Direccionamiento y comunicación en todas las áreas de la cooperativa
- Crecimiento de cartera en colocaciones



## DEBILIDADES

- Falta de planificación estratégica
- Falta de una base de datos efectiva para comprar su participación en el mercado.
- No se ha estructurado políticas de reclutamiento de personal
- No se ha definido claramente el proceso de otorgamiento de créditos
- Poca capacidad de gestión de cobranza
- Falta de servicios automatizados
- Deficiencia de publicidad y marketing



## OPORTUNIDADES

- Alianzas estratégicas con empresas de servicios para ampliar la oferta de valor
- Tasas de interés atractivas impulsan la captación de recursos económicos.
- Capacidad de los clientes para realizar transacciones dentro de las COACs
- El gobierno apoya al sector de la Economía Popular y Solidaria



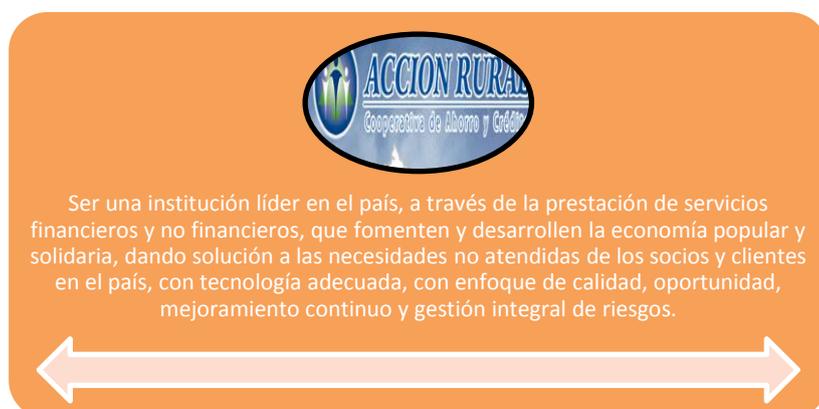
## AMENAZAS

- Crecimiento de la competencia
- Disminución de cartera de clientes
- Cambios y contradicciones en los requisitos para estar regulada por la SEPS
- La baja captación de recursos económicos influye en la disminución de la liquidez
- No están establecidas las políticas de cobranza y crédito en la entidad
- Socios inactivos son cautivados por la

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia Cevallos)

#### 6.7.1.1.4 Misión



**Figura N° 7** Misión

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos)

#### 6.7.1.1.5 Visión



**Figura N° 8: Visión**

**Elaborado por:** Maura Ortega

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos)

#### 6.7.1.1.6 Valores Corporativos

Para la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia Cevallos), se ha diseñado los siguientes valores corporativos que a continuación se detallan:

- **Responsabilidad:**  
Brindar servicios eficientes y con calidad para que quienes lo reciban mejoren sus condiciones de vida.
  
- **Honestidad:**  
Ejecutar en forma transparente las actividades diarias de todos los trabajadores en sus diferentes tareas
  
- **Compromiso:**  
Desarrollar de manera eficiente las acciones para lograr el éxito y la excelencia en la prestación de servicios.  
Valores que son practicados diariamente por todos quienes hacen Acción Rural y que se constituyen en la razón de ser de la institución, que apunta al crecimiento, desarrollo y progreso, cumpliendo a cabalidad los principios del cooperativismo.
  
- **Crecimiento:**  
En el tiempo transcurrido, la cooperativa ha alcanzado éxito en sus acciones, gracias al eficiente manejo de recursos, la oferta de productos financieros innovadores y la implantación de sencillos y ágiles esquemas de prestación de servicios técnicamente conformados; factores que han logrado ampliar su cobertura en el mercado financiero nacional.

### ***6.7.2 FASE II: ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS***

A continuación se describen las actividades a desarrollar en esta etapa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda (Agencia Cevallos).

6.7.2.1 Funciones del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda.

• Jefe de Agencia

DESCRIPCIÓN DE CARGOS			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CODIGO</b>	
Jefe de Agencia	Gerencia General	001	
<b>SUPERVISA A:</b>	<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	
Todo el Personal de la Entidad	Asamblea de Consejo de Administración	10-04-2015	
<b>POLÍTICAS A CUMPLIR</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Organizar a la entidad</li> <li>Dirigir y supervisar las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa.</li> <li>El correcto cumplimiento de las tareas del personal, así como, los sistemas y métodos de trabajo aplicado o a implantarse en la entidad.</li> <li>Controlar que los procesos administrativos, sub sistemas de recursos humanos y cuadros derivados de las operaciones en ahorro, crédito, inversiones, recuperación de cartera, etc., sean ejecutados en una forma ágil, eficiente y enmarcados dentro de las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias, al igual que las emanadas por los organismos de control, Consejo y Asamblea General</li> </ol>			
<b>PRINCIPALES FUNCIONES</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa</li> <li>Responder por la marcha administrativa, financiera y operativa de la Cooperativa e informar al Consejo de Administración de los resultados obtenidos cuando este lo solicite.</li> <li>Informar trimestralmente sobre el cumplimiento del plan operativo anual; y, presentar el informe anual de labores.</li> <li>Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y del Consejo Administrativo.</li> <li>Contratar, remover y sancionar a los empleados de la cooperativa cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro organismo de la entidad y fijar sus remuneraciones, con observancia a lo dispuesto en el Código de Trabajo y Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>Suministrar la información que le soliciten los socios, los órganos internos de la Cooperativa, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otras instituciones de acuerdo con su competencia.</li> <li>Delegar o revocar funciones a, la asignada a otros funcionarios de la cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración, para realizar funciones específicas y para asuntos oficiales.</li> <li>Propones al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad de la cooperativa.</li> </ol>			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Título Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Derecho, Administración Cooperativa.		Dos años de experiencia profesional y dos años de experiencia en cargos similares de áreas Administrativas y Financieras.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

- **Secretaria de Atención al Público**

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
Secretaría de atención al Público	Gerencia General	002	
<b>Supervisa A:</b>	<b>Es supervisado por:</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	
Ninguno	Gerencia General	10-04-2015	
<b>POLÍTICAS A CUMPLIR</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar soporte y apoyo administrativo a la gestión de Gerencia General</li> <li>2. Al Consejo Administrativo, Comité de Auditoría y Asamblea General de representantes.</li> <li>3. Mantener un adecuado control y confidencialidad en la información recibida y enviada.</li> </ol>			
<b>PRINCIPALES FUNCIONES</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redactar la correspondencia, informes y otros documentos requeridos por la Gerencia.</li> <li>2. Recibir y despachar la correspondencia recibida de las entidades de control.</li> <li>3. Elaborar, recabar y despachar la correspondencia hacia las entidades de control.</li> <li>4. Mantener actualizado y organizado los archivos de gerencia.</li> <li>5. Reportar información actualizada de directivos y personal de empleos con la prioridad solicitada por los organismos de control.</li> <li>6. Dar seguimiento a las disposiciones impartidas por Gerencia para las diferentes áreas de la cooperativa.</li> <li>7. Elaborar y legalizar los documentos relacionados con el manejo del personal de empleados (actas de finiquito, contratos, avisos de entrada/salida, etc.)</li> <li>8. Elaborar y dar el trámite correspondiente a las actividades relacionadas con el personal (control de asistencias, vacaciones, licencias, permisos, multas) y de mantener actualizados los expedientes del personal de empleados.</li> <li>9. Dar soporte en la logística de las reuniones con los consejos, comisiones y comités</li> <li>10. Administrar el fondo de caja chica de la Unidades Corporativas.</li> <li>11. Atender las llamadas telefónicas</li> <li>12. Realizar todas las demás actividades que le sean solicitadas inherentes a la naturaleza de su trabajo.</li> </ol>			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Título Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Banca y Finanzas.		Un año de experiencia en áreas Financieras.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

- **Jefe de Crédito**

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
JEFE DE CRÉDITO	FINANCIERO	003	
<b>SUPERVISA A:</b>	<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
Contador General Tesorero, Asistente Contable.	GERENCIA GENERAL	10-04- 2015	
<b>POLÍTICAS A CUMPLIR</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable por la Correcta y óptima utilización de recursos financieros, responsable por la oportuna información a los niveles de decisión, para la correcta utilización de la planificación financiera en la continua búsqueda de recursos necesarios y menos costosos para hacer frente a los requerimientos de corto y largo plazo, proyectos de inversión.</li> <li>2. Será responsable por la consecución de las metas establecidas para su departamento.</li> </ol>			
<b>PRINCIPALES FUNCIONES</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la planificación financiera a corto, mediano y largo plazo con relación con las fuentes y demandas de recursos financieros.</li> <li>2. Administrar la contratación de los Seguros que mantenga la Cooperativa.</li> <li>3. Supervisar y controlar las transacciones contables de la cooperativa.</li> <li>4. Preparar análisis, informes financieros o de tesorería, evaluaciones presupuestarias, que le sean requeridos.</li> <li>5. Revisar y Autorizar los comprobantes contables, así como revisar los balances diarios, estados financieros e informes.</li> <li>6. Velar por el manejo del portafolio de la Cooperativa, su estructura, concentración y rentabilidad.</li> <li>7. Velar por el manejo de los niveles de liquidez enmarcados en las políticas de la Cooperativa y Formular las acciones o recomendaciones necesarias en casos de existir desfases de efectivo</li> <li>8. Realizar la Clasificación de Activos de Riesgo</li> <li>9. Realizar la Coordinación y validación de la información para la contratación de los seguros de la Cooperativa</li> <li>10. Entregar los informes que le sean requeridos por la Gerencia General.</li> </ol>			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Título Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Banca y Finanzas.		De 1 a 3 años de experiencia como Jefe de crédito.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

- **Oficial de Crédito**

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
OFICIAL DE CRÉDITO	AGENCIAS	004	
<b>SUPERVISA A:</b>	<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>DE</b>
NINGUNO	JEFE DE AGENCIA	<b>ELABORACIÓN</b>	
<b>POLÍTICAS A CUMPLIR</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades que le sean solicitadas y estén relacionadas con la naturaleza de su trabajo.</li> <li>2. Proporcionar información a los socios de los créditos. Se encarga de la recepción, verificación e instrumentación de las operaciones de crédito, de acuerdo a los manuales, políticas y reglamentos vigentes de la cooperativa.</li> </ol>			
<b>PRINCIPALES FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención al cliente.</li> <li>• Promover los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa.</li> <li>• Elaborar, procesar y analizar las solicitudes de créditos de los clientes.</li> <li>• Participar en el comité de la sucursal.</li> <li>• Elaborar procesar y analizar los reportes de visitas post crédito a clientes.</li> <li>• Gestionar cobro de la cartera de clientes asignada.</li> <li>• Participar en equipos de cobranza cuando se implemente planes especiales de cobro.</li> <li>• Elaborar propuestas de arreglos de pagos con clientes.</li> <li>• Elaborar propuestas de productos financieros.</li> <li>• Evaluación y seguimiento de los indicadores de calidad de su cartera y de la Sucursal.</li> <li>• Elaborar informes y planes de trabajo mensual y especiales.</li> <li>• Participar en la elaboración y discusión del plan de negocio de la Sucursal.</li> <li>• Actualizar la información socio económico y del mercado financiero del territorio asignado.</li> <li>• Realizar aquellas funciones que le oriente su jefe inmediato.</li> </ul>			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Título Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Banca y Finanzas.		De 1 a 3 años de experiencia como Jefe de crédito.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

- **Contador**

DESCRIPCIÓN DE CARGOS			
NOMBRE DEL CARGO	DEPARTAMENTO	CÓDIGO	
CONTADOR GENERAL	FINANCIERO	005	
<b>SUPERVISA A:</b>	<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
ASISTENTE CONTABLE	JEFÉ DE CRÉDITO	10-04-2015	
POLÍTICAS A CUMPLIR			
1. Responsable por que la información financiera y contable de la Cooperativa, sea completa, confiable y verás, que se cumpla con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las normas contables ecuatorianas. 2. Vigila el fiel cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.			
PRINCIPALES FUNCIONES			
1. Suscribe los Estados Financieros de la Cooperativa 2. Aplicar los procedimientos, normas, disposiciones y políticas establecidas por los organismos de control y la Cooperativa 3. Registrar, validar, procesar, consolidar todos los datos para constituir en información contable y financiera. 4. Vigilar que la contabilización de las operaciones sean correctas. 5. Responder por la calidad, integridad, validez de la información 6. Proponer políticas para mejorar los procedimientos contables 7. Ejercer una función de control sobre la información y procedimientos contables, así como también depuración de cuentas. 8. Mantener, actualizar y organizar el archivo de comprobantes contables, auxiliares y balances. 9. Elaborar informes que abalicen el desempeño de sus funciones. 10. Realizar todas las demás actividades que le sean solicitadas inherentes a la naturaleza de su trabajo.			
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA			
ESTUDIOS		EXPERIENCIA	
Título Profesional en Contaduría, Banca y Finanzas.		De 1 a 3 años de experiencia como Jefe de crédito.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Núñez	20-03-2015

- **Auxiliar Contable**

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
AUXILIAR CONTABLE	009	006	
<b>SUPERVISA A:</b>	<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
NINGUNO	CONTADOR GENERAL	10-04-2015	
<b>POLÍTICAS A CUMPLIR</b>			
<p>1. Colaborar en el proceso de registros contables para obtener información económica financiera eficiente, oportuna y real sobre la situación financiera de la Institución a través de la aplicación de normas y principios de contabilidad.</p>			
<b>PRINCIPALES FUNCIONES</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar e Ingresar al sistema los asientos contables</li> <li>2. Revisar que las cuentas puentes de matriz y agencias estén en saldo cero.</li> <li>3. Cuadrar las cuentas de ahorro, certificados, cartera y plazo fijo por agencia.</li> <li>4. Ingresar la información al SRI sobre retenciones de pago a proveedores.</li> <li>5. Realizar la contabilización de cheques de pago a proveedores.</li> <li>6. Elaborar la documentación para la declaración de impuestos al SRI.</li> <li>7. Realizar Conciliaciones Bancarias.</li> <li>8. Archivar los documentos de respaldo contables, los comprobantes de retención en la fuente IVA, las liquidaciones de compras y facturas y los cuadros diarios de caja de matriz y agencias.</li> <li>9. Realizar todas las demás actividades que le sean solicitadas.</li> </ol>			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Título Profesional en Contabilidad CPA, o Tecnología o afines.		Dos años de experiencia profesional, y en cargos similares.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

- **Cajero**

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
<b>CAJERO</b>	<b>AGENCIAS</b>	<b>006</b>	
<b>SUPERVISA A:</b>	<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>NINGUNO</b>	<b>JEFE DE AGENCIA</b>	<b>10-04-2015</b>	
<b>POLÍTICAS A CUMPLIR</b>			
1. Registra en el sistema informativo las transacciones derivadas de los servicios ofrecidos por la cooperativa, administrar y custodiar los valores a su cargo, cuadrar y elaborar los informes relacionados con el desempeño de sus funciones.			
<b>PRINCIPALES FUNCIONES</b>			
1. Recibir y verificar el dinero entregado por el Supervisor para la apertura de la caja.			
2. Registrar en el sistema informático las transacciones efectuadas en caja			
3. Recibir y verificar el dinero efectivo y/o cheque entregado por los socios por concepto de depósitos, abonos a préstamos, ingresos, emisión de plazo fijo, cuentas nuevas.			
4. Verificar y entregar dinero por concepto de retiros, egresos, cierre de cuenta, cancelación de plazo fijo, previa validación de la identidad del socio y/o cliente.			
5. Entregar o solicitar efectivo al Supervisor de Cajas, tomando en cuenta la disponibilidad de dinero de la ventanilla, en concordancia con la reglamentación existente para el efecto.			
6. Realizar el cuadro de las transacciones ingresadas al sistema y de los valores efectivo y cheques entregados y recibidos en caja.			
7. Elaborará los informes y documentos relacionados al sistema y de los valores efectivo y cheques entregados y recibidos en caja.			
8. Elaborará los informes y documentos relacionados con el desempeño de sus funciones.			
9. Dar cumplimiento a las normas y disposiciones impartidas por los organismos de control			
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>			
<b>ESTUDIOS</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
Título Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Banca y Finanzas.		Un año de experiencia en áreas Financieras.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

## 6.7.2.2 Políticas de Reclutamiento de Personal

### 6.7.2.2.1 Políticas de Crédito

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS			
NOMBRE DEL CARGO	DEPARTAMENTO	CÓDIGO	
JEFE DE CRÉDITO	AGENCIAS	006	
SUPERVISA A:	ES SUPERVISADO POR:	FECHA DE ELABORACIÓN	
NINGUNO	JEFE DE AGENCIA	10-04-2015	
<p>a) Se entiende que los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda, tendrá como finalidad la entrega de recursos a los socios que previamente sean calificados como sujetos de crédito, procurando siempre una mayor diversificación entre los diferentes segmentos (consumos, micro – crédito, vivienda, pymes , de confianza y fondo comercial como línea de creación y democratización en el mayor número de socios, minimizando el riesgo y evitando la concentración.</p> <p>b) Los créditos cuyos montos excedan los límites establecidos por el consejo de administración, serán aprobados con garantías reales, sean estas hipotecarias o prendarias, además de la garantía personal,, para lo cual es necesario disponer de un evaluó realizado por un profesional experto, designado por la Cooperativa y calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>c) La cooperativa velara para que los créditos concedidos, cumplan con propósitos lícitos, evitando comprometer la imagen y buena reputación de la institución.</p> <p>d) Todo desembolso de crédito será realizado previo a la instrumentación plena de las garantías, y, con la documentación debidamente legalizada en poder del departamento de crédito y cobranza.</p> <p>e) La elaboración de las minutas, para efectos de hipotecas, se efectuarán en el Departamento Legal de la Cooperativa, los gastos que aquello demanda por concepto de inscripción, motorización, etc., serán cancelados por el socio beneficiario del crédito.</p> <p>f) Las solicitudes de los vocales del Concejo de Administración Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, así como los créditos establecidos por la</p>			

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como vinculados, serán aprobados en última instancia por el concejo de Administración, previa recomendación del Comité de Crédito.

#### **Cancelaciones de Créditos**

La cancelación de los créditos concedidos a Funcionarios y empleados de la Cooperativa, se efectuarán de la siguiente manera:

- a) Mediante descuentos de su rol de pagos, el 40%, de la cuota o dividendo en la primera quincena y el 60% restante a fin de mes.
- b) La totalidad de su cuota en quincena o fin de mes.

- a. Para lo cual se suscribirá la autorización correspondiente, se concluye la realización laboral, el funcionamiento o empleado autorizara expresamente, para que el producto de su liquidación sea aplicada para abono o cancelación de sus créditos pendientes.
- b) El socio que hubiere sido demandado civil o penalmente por la cooperativa, Instituciones Financieras, personas naturales y que constará en la Central de Riesgos, o que haya planeado una acción judicial cualquiera en contra de la Cooperativa, de sus directivos, no será calificado como sujeto de crédito.
- c) Ningún funcionario o empleado de crédito deberá recibir regalos, presentes, o coimas, para tramitar o aprobar un crédito, su inobservancia, constituye falta grave sujeta a las sanciones correspondientes.
- d) El comité de crédito y subcomités, al momento de aprobar una solicitud de crédito, están obligados a efectuar una exhaustiva revisión de la capacidad de pago, historial crediticio del socio, de sus garantes y garantizados, así como, todas las personas que se vinculen con el solicitante; que pudieran apoyar la gestión de Cobro.
- e) El concejo de Administración comunicara periódicamente a gerencia, los segmentos de negocios de mayor riesgo, cuyas solicitudes, serán de mayor cuidado en su análisis y, podrá requerir de garantías adecuadas y adicionales para evitar pérdidas por no pago.
- f) Las tasas de interés por los créditos en sus diferentes modalidades, serán aprobadas por el concejo de Administración, sobre la base de la Regulación emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o la autoridad competente, y el respaldo de estudios técnicos y de mercado presentados por la Gerencia General. Podrán ser revisadas en función de las condiciones del mercado, el cumplimiento de presupuestos y disposiciones legales impartidas sobre las mismas.

<p>g) La Cooperativa podrá recibir abonos extraordinarios a créditos concedidos a través de tablas de amortización, la cual será modificada en su monto y valor de la cuota o dividendo.</p> <p>h) Los porcentajes o montos de aportes patrimoniales que se fijen sobre las operaciones de crédito, serán aprobados por el Concejo de Administración, a petición de la Gerencia General; y convalidados por la Asamblea General de Representantes, los cuales dependerán de la solvencia, liquidez y la demanda crítica.</p> <p>i) Estas políticas serán modificadas según las condiciones del entorno, socioeconómico nacional, y el comportamiento del mercado, procurando en todo momento optimizar la gestión en beneficio de los usuarios de este servicio, sin afectar la eficiencia en la gestión de recuperación.</p>
<p>j) Con el propósito de agilizar el proceso de aprobación de créditos, el Consejo de Administración delegará al comité de crédito la aprobación de los siguientes montos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Depósito del 2% en líneas de crédito por concepto de aporte patrimonial, y, se debitara el porcentaje correspondiente del seguro desgravamen por la vigencia del crédito.</li> <li>○ Licitud de fondos ( COSEDE), montos iguales o superiores a \$10.000,00</li> </ul>

### **FUNCIONES PARA EL JEFE DE CRÉDITOS**

Tendrá la potestad de aprobar créditos:

1. Hasta \$2.000,00. Oficial de Crédito, jefe de agencia y/o jefe de Crédito.
2. Oficial de crédito, Jefe de Agencia, Coordinador de Agencias, tendrán la potestad de aprobar los siguientes créditos:
  - Microcréditos hasta \$5.000,00 (Garantías de Firmas o real)
  - Consumo: Hasta \$6.500,00 (Garantías de Firmas o real)
  - Créditos productivos : \$20.000,00 (Garantía personal y documentos de clientes)
  - Créditos Hipotecarios \$30.000,00 (para la vivienda u otros segmentos)
- El oficial de crédito una vez proporcionada toda la información debe dar a conocer los requisitos para acceder a un crédito. (Copias a color)

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

### 6.7.2.2.2 Políticas para Caja

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS			
NOMBRE DEL CARGO	DEPARTAMENTO	CÓDIGO	
CAJERO	AGENCIAS	006	
SUPERVISA A:	ES SUPERVISADO POR:	FECHA DE ELABORACIÓN	
NINGUNO	JEFE DE AGENCIA	10-04-2015	
<b>A. De las recaudaciones y depósitos</b>			
<p>Estas políticas deben ser cumplidas tanto para Depósitos en Cuentas de Ahorros, Certificados de Aportaciones Obligatorios, Cobro de Préstamos y otros conceptos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Previo a la recepción de los depósitos, es obligatorio del cajero verificar la autenticidad de los billetes y monedas, y, en caso de detectarse especies falsas procederá conforme lo establecido mediante circular N° SBS-DNJ-2002-2040 del 24 de octubre del 2002 errada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.</li> <li>2. Toda recaudación será verificada con las papeletas y recibos correspondientes, a fin de establecer la concordancia de la información.</li> <li>3. Los billetes mutilados o deteriorados podrán ser recibidos en ventanillas siempre que cumplan con las especificaciones establecidas por el Banco Central del Ecuador en el <b>“Manual de Procedimiento para la recepción, envío y canje de billetes dólares mutilados y deteriorados”</b> aprobado por la Gerencia General del Banco Central del Ecuador, el tres de diciembre del 2002.</li> </ol>			
<b>B. De Retiros</b>			
<p>Los Socios /Clientes podrán hacer retiros en funciones de los saldos disponibles en efectivo que mantengan en sus cuentas y de acuerdo a las políticas definidas en la presente guía.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) El monto de retiros en efectivos por ventanilla en horario normal, no será mayor a US\$ 3000,00, y en horarios diferidos y extendidos, el monto máximo de retiro en efectivo será de hasta \$ 500,00, el retiro en efectivo de montos superiores serán autorizados por el Supervisor Operativo</li> <li>b) Para efectuar un retiro el Cliente/Socio deberá obligatoriamente, presentar la libreta de ahorros, la cedula de ciudadanía y la papeleta de retiro. La</li> </ol>			

excepción a políticas de4 responsabilidad exclusiva del Gerente de Oficina y en su ausencia el Supervisor Operativo, quienes evidenciaran la aceptación con su firma en la respectiva papeleta.

- c)** Para los recursos efectuados por terceras personas, obligatoriamente deberán presentar papeleta de retiro con la autorización expresa del Socio/Cliente, cedula de ciudadanía originales del Socio/Cliente así como de la persona autorizada y la libreta de ahorros. La excepción a esta política será de responsabilidad del Gerente de Oficina y en su ausencia del Jefe de Crédito.
- d)** El cajero será responsable de la verificación de las firmas autorizadas registradas en el sistema contra el original de la cedula de ciudadanía presentada.
- e)** En las recaudaciones no habrá restricciones en las denominaciones de billetes y monedas, excepto por disposiciones internas o externas.
- f)** Se puede recibir depósitos sin libreta, para lo cual se entregara el comprobante del depósito correspondiente.
- g)** El formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos requerido por la UIF- Unidad de Inteligencia Financiera debe ser firmada por la persona que realiza la transacción y por el cajero que recibe los fondos.
- h)** Para los depósitos que se receptan en cheque se considerara lo establecido en la Ley General de Cheques en los artículos 5,13,14 y 16.
- i)** La efectivización de los cheques depositados en las cuentas de ahorro de Socio/Cliente se efectuara en los siguientes plazos.
  - Cheques locales
  - Laborables
  - Cheques de otras plazas
  - Laborables
  - Cheques de exterior
  - Laborables
- j)** Para el caso de depósitos efectuados con cheques emitidos por la Cooperativa se efectivizarán en cuatro días laborables.
- k)** En el caso de extravió de cheques emitidos por la Cooperativa será obligatoria del Socio/Cliente reportar este suceso a los Supervisores Operativos, quienes a su vez informaran inmediatamente a Tesorería mencionado en el artículo anterior el Socio/Cliente deberá presentar una denuncia ante la autoridad competente.

- l)** Los costos generales por la gestión de revocatoria de cheques emitidos por la Cooperativa serán trasladados al Socio/Cliente.
- m)** Cuando un cheque depositado sea devuelto por el banco emisor permanecerá en la Cooperativa hasta ser entregados personalmente al Socio/Cliente o persona autorizada mediante carta de autorización.
- n)** Los costos generados por la devolución o protesto de cheques por parte del Socio/Cliente.

### **C. De los Sobrantes y Faltantes**

En caso de existir sobrantes o faltantes como resultados de los cuadros y verificaciones, se actuará de la siguiente manera:

- a.** Los faltantes de hasta USD 5.00 (cien 00/100 DÓLARES) serán reembolsados inmediatamente por el responsable.
- b.** Los faltantes superiores a, lo establecido en literal **a)** e inferiores a USD 100.00 (cien 00/100 dólares), se reportarán a la subgerencia de Negocios Y Talento Humano.
- c.** El supervisor Operativo reportará al Gerente de la Oficina, quien a su vez informará a Auditoría Interna y Talento Humano toda diferencia mayor a USD 100.00 (cien 00/100 dólares)
- d.** En caso de que el trabajador se desvincule de la Institución por la causa que fuere o por la determinación del Código de Trabajo, los saldos pendientes por faltas de dinero serán debitados de la liquidación de haberes que le correspondiere.
- e.** En el caso de sobrantes, al momento del cuadro diario del Supervisor Operativo determina el origen del sobrante, procederá con el reverso correspondiente.
- f.** Se evaluará el desempeño de los Trabajadores que ejerzan estas funciones, bajo los siguientes parámetros:
  - Si el trabajador durante el ejercicio económico anual acumule tres o más faltantes cuyo monto sea mayor a USD 5.00 (cinco 00/100 dólares) y menor a USD 100.00 (cien 00/100 dólares), se procederá a realizar una amonestación por escrito con copia a la carpeta del trabajador.
  - Si el faltante supera los USD 100.00 (cien 00/100 dólares) se procederá a realizar una amonestación por escrito con copia a la

carpeta del trabajador, por faltante

- Con tres amonestaciones en la carpeta del trabajador o un faltante igual o superior a USD 500.00 (cien 00/10 dólares), la Administración procederá a las sanciones correspondientes.
- En caso de tener evidencia de que el descuadre tiene características de dolo o provocado por el trabajador, según informe de Autoridad Interna, el Departamento Legal deberá iniciar las acciones legales correspondientes.
- Por ningún motivo se admitirán compensaciones entre faltantes y sobrantes.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

6.7.2.2.3 Políticas para servicio al cliente

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS			
NOMBRE DEL CARGO	DEL	DEPARTAMENTO	CÓDIGO
SECRETARÍA DE ATENCIÓN PÚBLICO	DE AL	AGENCIAS	006
<b>SUPERVISA A:</b>		<b>ES SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>
NINGUNO		JEFE DE AGENCIA	10-04-2015
<b>POLÍTICAS PARA EJECUTAR EL CARGO</b>			
<p>1. Escuchar atentamente a las necesidades del cliente y mantener una comunicación constante son la piedra angular de nuestra política de atención al cliente. Asimismo, la interacción con nuestra red de expertos nos permite reunir elementos de primera para garantizar el éxito de sus proyectos.</p> <p>2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda, tiene como uno de sus objetivos principales, establecer una relación duradera y satisfactoria con sus socios y clientes, mediante un alto nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfagan sus necesidades y aspiraciones.</p> <p>3. El área de servicio al Cliente, se ha dirigido especialmente a sus socios y clientes, estimulada por el mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios y cumpliendo además con las políticas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Superintendencia de economía Popular y Solidaria, enfocada hacia una atención de calidad, regulando los requisitos y procedimientos que esta unidad debe cumplir.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

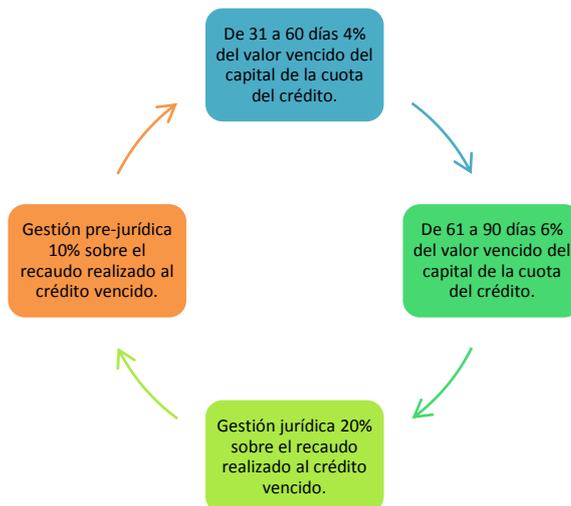
#### 6.7.2.2.4 Políticas de Cobranza

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS			
NOMBRE DEL CARGO	DEPARTAMENTO	CÓDIGO	
OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZA	AGENCIAS	006	
SUPERVISA A:	ES SUPERVISADO POR:	FECHA DE ELABORACIÓN	
NINGUNO	JEFE DE CRÉDITO	10-04-2015	
<b>POLÍTICAS PARA EJECUTAR EL CARGO</b>			
<p>1. El objetivo es informar a nuestros asociados las políticas de gestión de cobro y los costos adicionales que deben pagar por incurrir en mora en los créditos con la Cooperativa de ahorro y Crédito Acción Rural Ltda, así como las tarifas generadas por la casa de cobranza autorizada al iniciar procesos pre-jurídicos y jurídicos.</p>			
<b>ACTIVIDADES A EJECUTAR EN LA COBRANZA</b>			
<p>En la entidad cuando un cliente ha caído en mora se procede a efectuar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Cobranza persuasiva:</b> es la llamada que realiza la Cooperativa a los asociados que presentan mora de 1 a 30 días, recordando y recomendando el pronto pago de la cuota y los beneficios que tienen si se encuentran al día, los cuales pierden por el incumplimiento de las obligaciones.</li> <li>2. <b>Cobranza administrativa:</b> Es la gestión que realiza la Cooperativa con los asociados que presentan mora entre 31 y 90 días, invitándolos a regularizar sus obligaciones y así evitar mayores gastos de adicionales al ser enviados a la casa de cobranza para que inicien procesos pre-jurídicos o jurídicos.</li> <li>3. <b>Cobranza pre-jurídica:</b> Es la gestión de cobro que realiza la casa de cobranza en el transcurso de mora de 91 a 120 días para evitar un proceso jurídico.</li> <li>4. <b>Cobranza jurídica:</b> es el proceso que realiza la casa de cobranza por intermedio de un juzgado para el cobro de la cartera en mora mayor a 120 días.</li> </ol>			

## VIGENCIA PARA EFECTUAR LA COBRANZA

Por decisión del Consejo de Administración, a partir del 1 de febrero del año en curso, los gastos de cobranza para las obligaciones de crédito con más de 30 días de mora deberán ser asumidos por los asociados.

Las tarifas definidas son las siguientes:



## MECANISMOS DE COBRANZA

1. Telefónico, incluidos mensajes pre-grabados y de texto.
2. Visita domiciliaria a los lugares de contacto.
3. Comunicaciones a través de los diferentes medios, carta o correo electrónico.
4. Gestión de cobro realizado por la casa de cobranza autorizada, la cual cuenta con todas las herramientas necesarias para resolver sus inquietudes en cobro pre jurídico y jurídico.

## MEDIOS DE PAGO

### Reporte al buró de crédito:

1. Para no afectar la historia crediticia y evitar ser reportado a las centrales de riesgo, la única manera es pagar oportunamente. No olvide que, pasados 30 días del pago oportuno o fecha de exigibilidad de la obligación, la mora es reportada a las centrales de información.
2. Si el deudor no cumple con sus pagos de manera oportuna se verá expuesto negativamente uno de sus bienes intangibles más preciados con el que las personas cuentan en el mundo de las finanzas: su credibilidad crediticia, esta es su mejor referencia comercial y financiera.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

### 6.7.2.3 Tipo de Crédito y requisitos

<b>MICROCRÉDITO Y CONSUMO</b>	
<b>REQUISITOS PARA SOLICITAR CREDITOS EN GENERAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de crédito con foto del socio</li><li>• Copia de libreta de ahorros con base</li><li>• 2 Copias de cédulas y certificados de votación (socio garante y cónyuges) a color</li><li>• Pago de luz agua o teléfono (Socio y Garante)</li><li>• Certificados de ingresos (Socio y Garante)</li><li>• 1 Garante personal</li><li>• 2 Garantes personales</li><li>• Copia de la escritura y pago del predio actualizado.</li><li>• Escritura original con desgravamen</li><li>• Constituir Hipoteca</li><li>• Carpeta color amarilla</li></ul>	
<b>REQUISITOS PARA PERSONAS NATURALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de créditos deudora (s) y garante (s)</li><li>• Copia de cédula de identidad, deudor (es) y garante (s)</li><li>• Copia de Certificado de Votación actualizado, deudor (es) y garante (s)</li><li>• Copia de planilla por pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono), deudor (es) y garante (s)</li><li>• Declaración juramentada de separación de bienes (de existir)</li><li>• Copia de matrícula del vehículo o contrato de compra venta legalización (de existir)</li><li>• Carta de pago de impuesto predial ( de existir inmuebles)</li><li>• Copia de escritura legalizadas del inmueble.</li><li>• Certificado de Gravamen.</li><li>• Copia de certificado de trabajo, (Si trabaja en relación de dependencia)</li><li>• Copia del último rol de pagos.</li><li>• Copia de pago de pensión jubilar ( para jubilados)</li><li>• Copia de Contrato (s) de arriendo ( en caso de percibir ingresos por este concepto) Copia de poder general o Especial. (en caso de ser apoderado)</li><li>• Copias del RUC para microempresas o negocios.</li><li>• Copia de declaración del IVA (últimos tres meses)</li><li>• Copia de patente Actualizada.</li></ul>	

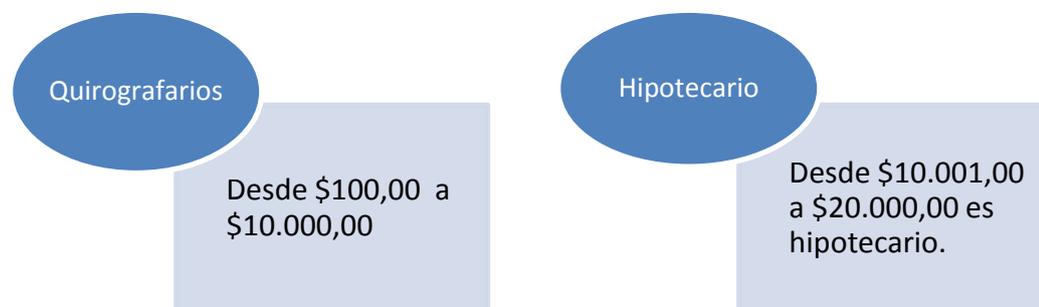
- Depósito del 3% sobre el valor del crédito por concepto de aporte patrimonial, y, se debitará el porcentaje correspondiente del seguro de desgravamen por la vigencia del crédito.

### REQUISITOS PARA PERSONAS JURÍDICAS

- Copia de Escritura de constitución de la Compañía.
- Copia de los estatutos actualizados y reformas.
- Copia de Nombramiento de Representantes Legales.
- Copia de Cedula de Identidad de los representantes legales.
- Copias de certificado de votación actualizadas de representantes legales.
- Copia de Planilla por pago de servicios básicos (Agua, Luz o Teléfono)
- Copia del RUC.
- Balances Generales y Resultados, de los últimos ejercicios económicos, debidamente firmados y sellados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Flujo de Caja
- Copia de declaraciones del impuesto a la renta del último ejercicio económico
- Copia de la declaración del IVA (Últimos tres meses)
- Depósito del 3% del valor del crédito por concepto de aportes al patrimonio.
- Depósito del 2% en líneas de crédito por concepto de aportes al patrimonio.
- Reporte de Visita a verificación de la empresa o negocio.
- Para proyectos de inversión se presenta el proyecto probatorio, como facturas de compra, proformas, certificaciones, etc.
- Licitud de Fondos (COSEDE), montos iguales o superiores a \$10.000,00

### MONTOS

Los montos establecidos son:



Los montos máximos que pueden autorizar los distintos niveles de aprobación de la cooperativa son los siguientes:

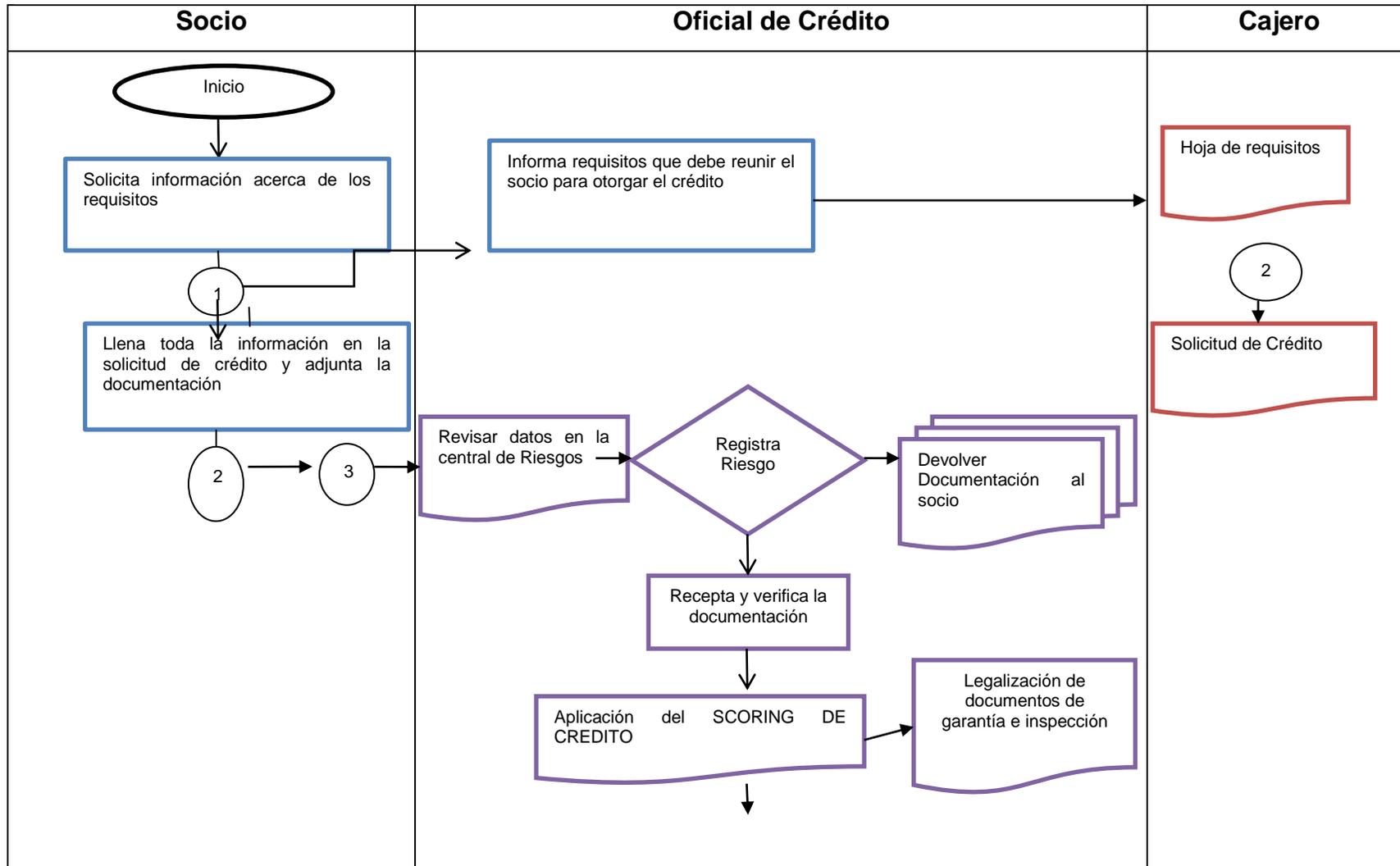
<b>COMITÉ DE AGENCIA</b>		<b>JEFE DE CRÉDITO</b>		<b>JEFE DE AGENCIA</b>		<b>GERENCIA Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	
• Desde \$100,00 hasta \$4.000,00		• Desde \$4.001,00 – \$6.000,00		• Desde \$6.001,00 a \$8.000,00		• Desde \$8.001,00 en adelante	
<b>PLAZOS</b>							
<b>CONSUMO</b>				<b>MICROCRÉDITO</b>			
<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>TASA</b>	<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>TASA</b>		
De \$100 a \$1000	1 año	24,5% 26,90%	De \$100 a \$1000	1 año	24,5%		
De \$1500 a \$4000	2 años	24,5%	De \$1500 a \$4000	2 años	24,5%		
De \$4500 a \$5000	30 Meses	24,5%	De \$4500 a \$5000	30 meses	24,5%		
De \$5000 a \$10000	36 Meses	24,5%	De \$5.500 a \$20.000	36 meses	20,00%		
De \$10.000 a \$20.000	48 meses	20,00%					
<b>GARANTÍAS</b>							
Las garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando no exista capacidad de pago.							
<p>a) El comité de crédito será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos, en el que participa la cooperativa, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector</p> <p>b) Las actividades estarán alineadas de manera permanente a la planificación del área y la cooperativa. Para analizar la necesidad de modificaciones a la Guía de Otorgamiento de Crédito, el personal de crédito se reunirá en forma ampliada por lo menos una vez cada trimestre, con el fin de revisar las políticas contenidas en el mismo. Las sugerencias se emitirán por escrito al gerente, quien a su vez las revisará para llevarlas ante el para su análisis y aprobación.</p>							
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
Maura Ortega		Sra. Cindy Izurieta		Sr. Ángel Nuñez		20-03-2015	

### 6.7.3 FASE III: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CRÉDITOS

#### 6.7.3.1 Proceso de otorgamiento de créditos

<b>PROCESO DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS</b>			
<b>Disposiciones Generales</b>			
<p>a) Toda operación de crédito deberá iniciarse con la presentación de la respectiva solicitud en el formato preestablecido por la Cooperativa, a la que se anexará la documentación requerida tanto del solicitante, garantes y cónyuges, así como de la garantía presentada y aquella que sustente la información declarada por el solicitante;</p> <p>b) La solicitud no podrá presentar manchones o enmendaduras, la misma tiene que ser llenada por el solicitante, aunque el asesor de crédito puede encargarse de llenar la misma bajo expresa petición del solicitante:</p> <p>c) La solicitud de crédito más los documentos básicos según lo dispuesto por la Cooperativa constituyen el expediente de crédito motivo de evaluación que servirán de base para la calificación del sujeto de crédito.</p> <p>d) Una vez calificado el sujeto de crédito y determinada la factibilidad y viabilidad de actividad a financiar, se aprobará el monto plazo, garantías, tasa y forma de pago.</p> <p>e) Con el informe técnico y sustentado por el funcionario de crédito, será sometido a su aprobación al nivel administrativo que corresponda.</p> <p>f) Calificado el sujeto de crédito y aprobada la solicitud, el prestatario, garantes y cónyuges suscribirán los documentos de crédito pertinentes;</p> <p>g) Tratándose de garantías reales se procederá al trámite de suscripción e inscripción ante el Registro correspondiente. Cumplida la suscripción de la documentación respectiva, se procederá al desembolso de los valores aprobados.</p> <p>En el caso de garantías reales el profesional interviniente deberá obligarse ante la cooperativa, por escrito, a inscribir la documentación en el plazo que corresponde. En el caso que el garante del crédito sea una persona jurídica los apoderados deberán estar autorizados en el contrato social o en el estatuto para garantizar obligaciones de terceros.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

○ Flujo grama del proceso de otorgamiento de crédito



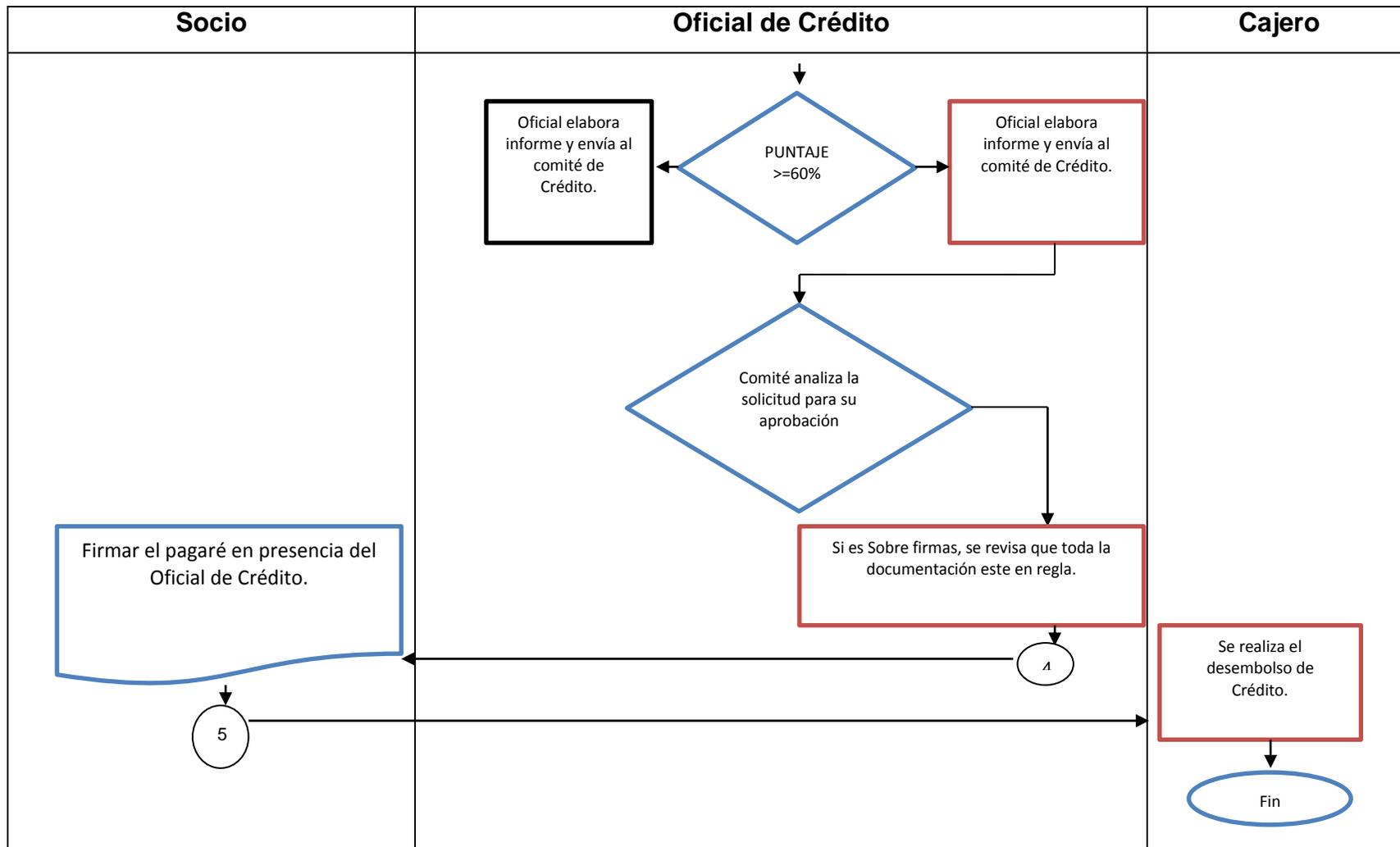


Figura N° 9 Flujograma del proceso de otorgamiento de créditos  
 Elaborado por: Maura Ortega

### 6.7.3.2 Políticas del Comité de Créditos

<b>DEL COMITÉ DE CRÉDITOS</b>	
<b>Disposiciones Generales</b>	
<p><b>a.</b> El Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda, estará integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el Consejo Administración de entre los funcionarios de la entidad y por el Gerente de la Cooperativa o su delegado (Supervisor General), quien lo presidirá.</p> <p>El comité de crédito y sus funcionarios contarán con sus respectivos suplentes, quienes serán principales en ausencia de alguno de ellos.</p> <p>Los subcomités de crédito de las Agencias que podrán aprobar hasta 2000 dólares, en calidad de crédito deben constar las firmas de responsabilidad del Jefe de Agencia y el Oficial de Crédito.</p> <p><b>b.</b> El tiempo de duración en sus funciones será de dos años, pudiendo ser reelectos a discreción del Consejo de Administración.</p> <p>El comité de crédito sesionará de manera permanente para tratar aspectos relacionados con sus funciones, analizar y aprobar las solicitudes de crédito de los socios. El quórum estará compuesto por mayoría y las decisiones se tomarán igualmente por mayoría</p> <p>Las funciones del comité crédito será conocer y resolver sobre las solicitudes de crédito recibidas de los socios, en el marco de las políticas, a nivel de aprobación, disposición determinados por el Consejo de Administración, el presente Reglamento y las contempladas en la Ley General de Instituciones Financieras.</p> <p>El comité de crédito luego del análisis respectivo aprobará, suspender o negociar las solicitudes de crédito, la suspensión o negación, se dará por razones operativas de orden interno y por las que el Comité considere necesarios.</p> <p>El comité de crédito elaborará un informe mensual para conocimiento del Consejo de Administración y un informe semestral para conocimientos de la Asamblea General.</p>	

El Secretario llevará un libro de Actas del Comité de Crédito, e informará semanalmente a la Presidencia General lo pertinente a las solicitudes analizadas.

Los créditos que otorgan la cooperativa serán clasificados de la siguiente manera:

**1. Crédito de Consumo**

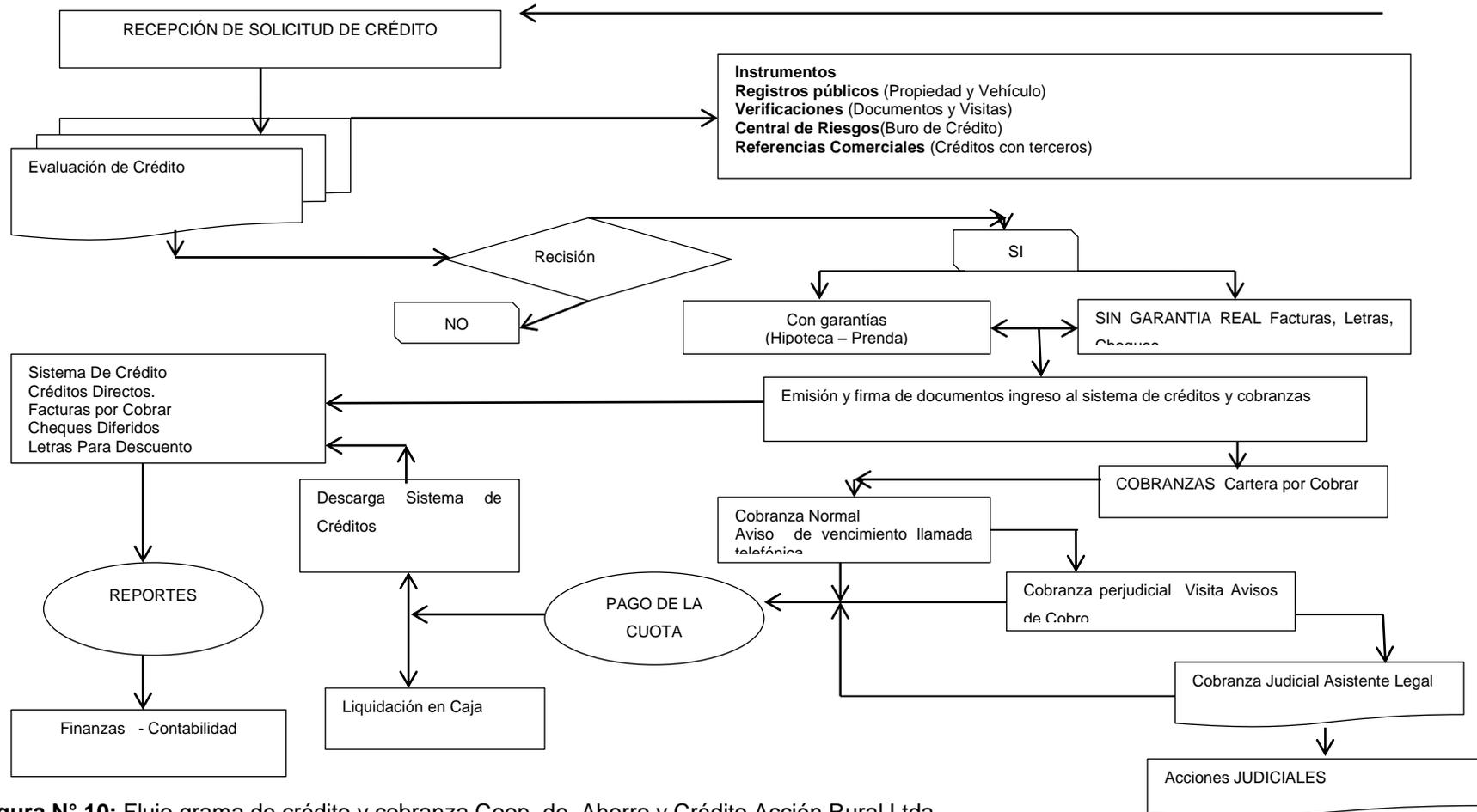
- Bajo Firmas
- Hipotecario
- Prendario
- Estudiantil
- Universitario

**2. Microcréditos Pymes**

Se debe considerar las características y políticas con la que se maneja cada crédito, el oficial de crédito será el encargado de dar a conocer al socio interesado las particularidades de los diferentes créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda. (Agencia Cevallos). Particularidades que se encuentran detalladas en el Manual de Procesos por Producto.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

○ **FLUJO GRAMA DE CRÉDITO Y COBRANZA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL LTDA**



**Figura N° 10:** Flujo grama de crédito y cobranza Coop, de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda.  
**Elaborado pro:** Maura Ortega

### 6.7.3.3 Políticas de Crédito y Cobranzas

<b>POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>	
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>	
<b>Del Crédito</b>	
<p>Las políticas que gobiernan las actividades de crédito de la cooperativa son las siguientes;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Los créditos se otorgan a personas naturales y jurídicas asociadas a las cooperativas;</li><li>b) La atención de la demanda crediticia se realizará en forma ágil, eficiente y segura.</li><li>c) En la administración de la cartera, se tomara en consideración la no concentración del crédito en personas o en actividades económicas; así mismo se considerara la canalización de recursos de organismos de desarrollo que realmente beneficien a los asociados y clientes de la cooperativa.</li><li>d) El primer lugar de importancia en la evaluación del crédito será la capacidad de pago del socio o la capacidad de generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.</li><li>e) No se concederá el crédito en base exclusivamente a las garantías. Estos deben ocupar el lugar secundario en la evaluación del crédito.</li><li>f) Se debe analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las cinco “C” DEL CREDITO. <b>Carácter.-</b> Integridad/ Deseo de Pagar/ Características morales y éticas de los socios y clientes. <b>Capacidad.-</b> Solvencia Económica y financiera. <b>Condiciones.-</b> Situación económica macro y micro/ Situación de Mercado/ Situación Política. <b>Colateral.-</b> Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando no exista capacidad de pago.</li><li>g) El comité de crédito será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos, en el que participa la cooperativa, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector</li><li>h) Las actividades estarán alineadas de manera permanente a la planificación del área y la cooperativa. Para analizar la necesidad de modificaciones al Manual</li></ul>	

y Reglamento de Crédito, el personal de crédito se reunirá en forma ampliada por lo menos una vez cada trimestre, con el fin de revisar las políticas contenidas en el mismo. Las sugerencias se emitirán por escrito al gerente, quien a su vez las revisará para llevarlas ante el CA para su análisis y aprobación.

- i) El primer viernes de cada mes, Jefatura Comercial y Jefaturas Zonales se reunirán para analizar los resultados, y el cumplimiento de metas establecidas por área, por oficina y por zona.

### **De la Cobranza Administrativa**

Se la incluye como responsable a la parte operativa, que se apoya en las facilidades que presta la institución para el cobro oportuno. Se comienza a notificar a deudor principal y garante en el sentido de requerirles el pago y mantener relaciones comerciales adecuadas con la Institución.

En este nivel de cobranzas se establecen varias etapas:

**Segunda visita.** Se efectúa cuando el socio no ha respondido de manera adecuada a la primera visita. En este caso la actitud del Asesor deberá ser más firme e informar al socio de las implicaciones éticas, jurídicas y legales del no cumplimiento de las responsabilidades con la cooperativa. La tarea en esta fase no deberá exceder a 30 días de mora de un crédito. En esta visita se deberá entregar el PRIMER AVISO DE VENCIMIENTO.

**Tercera Visita.** Si después haber realizado la segunda visita, no ha existido una respuesta favorable hasta los 30 días de atraso, se deberá insistir con el deudor principal. En esta visita se deberá entregar el SEGUNDO AVISO DE VENCIMIENTO. Se deberá endurecer la actitud de cobro por parte de Asesor. Esta fase no deberá exceder de los 45 días de retraso.

**Visita a garantes.** Pasados 45 días de retraso y si a pesar de la Insistencia con el deudor, no se cumple con la obligación en mora, se deberá notificar al(los) garante(s) (individual o solidario) acerca de la cuota(s) vencidas, a través del AVISO DE VENCIMIENTO A GARANTES. Además se informará acerca de las implicaciones éticas, jurídicas y legales que esta persona mantiene como garante del crédito en mora.

**Compromisos de Pago.** En cualquiera de las últimas instancias o después de estas, el asesor de servicios financieros podrá establecer compromisos de pago a través de los formatos establecidos, sin que los mismos excedan de un mes. Estos compromisos

de pago deberán reconocer la totalidad de los valores en mora.

Los compromisos de pago deberán ser administrados de la siguiente manera:

- En la parte medular del texto se aprecia la solicitud de establecer una(s) fecha(s) tope de pago.
- El asesor al entregar este documento, le solicitará al socio en mora una fecha tope de cumplimiento de pago y le explicará de manera más directa que esta es una última oportunidad de hacerlo, previo al envío de sus documentos al abogado para el inicio de las acciones legales pertinentes.
- El plazo máximo ofertado al socio para el arreglo no excederá de los 10 días. En casos particulares, dependiendo del tamaño del valor adeudado, se podrán realizar arreglos de pago más extensivos, en los que se deberá exigir en un primer pago el cumplimiento por lo menos de la mitad de monto adeudado. El plazo para este arreglo no deberá exceder los 15 días, pudiendo realizar arreglos de la otra mitad en pagos parciales que no excedan el mes.
- Se utilizará el formato de compromiso de pago con una original y una copia original se quedará con el socio y la copia se quedará con el asesor para luego ser archivada en la carpeta de crédito del socio.

#### **Características de la Cobranza Administrativa**

Se debería utilizar todas las herramientas de cobranza para recuperar lo adeudado, manteniendo la buena voluntad del cliente y sobre todo proviniendo la imagen de la COAC AR para futuras colocaciones.

Los asesores deberán tener la capacidad de adaptarse psicológicamente a las características de cada cliente para conseguir resultados óptimos.

Es necesario demostrar al cliente consideración, un vocabulario sencillo y fácilmente comprensible, actitudes adecuadas para la cobranza y habilidad mental que permita enunciar correctamente sus argumentos y resolver cualquier problema.

#### **Responsabilidad.**

- Asesor de crédito que realiza gestión
- Responsable de Oficina

- Se podrá pedir el apoyo al Jefe Zonal y/o jefe comercial.

#### **De la cobranza telefónica**

- a. Lo podrá realizar cualquier persona de la oficina Operativa.
- b. Se deberá llamar telefónicamente al socio para recordarle las obligaciones que mantiene con la cooperativa, y la gestión telefónica se lo realizará solamente para el primer nivel de morosidad.
- c. Este proceso es obligatorio para aquellos socios que disponen de teléfono domiciliario o laboral Para este efecto es indispensable exigir durante el estudio de crédito la información del número telefónico del titular, garantes y/o referencias para su eventual ubicación y gestión.
- d. Se iniciará este proceso en forma de recordatorio de pago a partir del primer día de vencimiento hasta el quinto día.
- e. Para el recordatorio vía telefónica deberán ser utilizados métodos y técnicas tiñosas y sutiles., dentro de lineamientos de tolerancia y sin caer en provocaciones, y se deberá cumplir con lo siguiente:
  - Información de la cuenta y el saldo adeudado.
  - Asegurarse de que el cliente entienda la acción a tomar
  - Fijar un compromiso de pago por no más de 5 días
  - Anotar cualquier problema o queja
  - Informar al Jefe Comercial, sobre cualquier anomalía en el proceso, ejemplo no conoce sobre el crédito, no conoce al garante,
  - Registrar las acciones realizadas, en el formato de seguimiento de morosidad.
- f. Se tomará muy en cuenta el mantener la satisfacción permanente del cliente utilizando este tipo de instrumento para promover futuras colocaciones (ej. El crédito)

#### **COBRANZA DOMICILIARIA**

- a. Es responsabilidad exclusiva de los Asesores Financieros, quienes deberán obtener diariamente los listados de morosidad y procederán a preparar los formatos de cobranza para este nivel. Esta actividad deberá coincidir con la planificación semanal enviada los días viernes de cada semana y que deberá ser autorizada por la Jefatura Comercial y/o Zonal.

- b. Se deberá coordinar las visitas de estudios de nuevos créditos, visitas de recuperación de cartera y control de morosidad.
- c. Esta etapa exige mayor habilidad, poder de convencimiento, mayor impacto y estrategias más estrictas por lo que se utilizara un léxico claro, preciso y que abundará en la necesidad del estricto cumplimiento del pago, para seguir con la buena relación con la institución, mantener la línea de crédito y evitarse problemas legales posteriores.
- d. En el Caso de los créditos solidarios la actividad se la deberá realizar en primer lugar con el responsable del grupo, para luego proceder a notificar a todos los integrantes.

#### **COBRANZA PREJUDICIAL**

Se debe notificar visitar al deudor y garante por medio de la notificación cautelar, cuyo formato está fundamentado al ámbito jurídico, se hace una pre-inspección de bienes del negocio o domicilio y se insiste por última ocasión en el cumplimiento de las obligaciones tanto a deudor como a garante. Esta instancia será la última alternativa antes de la demanda judicial y no deberá exceder a un plazo mayor a 90 días.

#### **Políticas de la Cobranza Prejudicial**

- a) Este recurso es utilizado cuando el riesgo de pérdida es alto, agotándose todos los medios para lograr el cobro, lo cual justifica este esfuerzo,
- b) La cooperativa emitirá la notificación personal para cada uno de los socios de este nivel, pero a nombre del Estudio Jurídico de acuerdo a la oficina respectiva.
- c) El abogado por su parte procederá a firmar este documento y sellarlo con su número de matrícula y devolverlo a la Cooperativa.
- d) Una vez acotadas las dos instancias anteriores, la Cooperativa procederá a la entrega de los listados correspondientes de los socios que tengan este tiempo de morosidad a los abogados que previamente tengan convenio con la institución, a través del documento LISTADO DE SOCIOS EN MORA que se emite diariamente en cada una de las oficinas (por asesor).
- e) La entrega de este documento prejudicial será realizado por el Asesor de Crédito, Jefe Zonal y/o Jefatura Comercial a través del seguimiento de esta cartera y como última instancia de arreglo prejudicial.

Antes de la entrega de la comunicación del estudio jurídico, el asesor fotocopiará la misma y entregará a la Jefatura Zonal y Jefatura Comercial, que coordinarán la entrega del documento con los responsables determinados.

La persona responsable de la entrega, contactará con el socio en mora de este nivel y lo informará que ésta ya no es una gestión como cooperativa sino que su competencia ha sido trasladada a los abogados que representan a la COAC.

h) Siendo esta actividad una gestión de cobro de última instancia, el responsable de entrega tratará de persuadirle al socio de que debe realizar un arreglo a través del abogado y de manera inmediata. Si el socio estima que puede arreglar en la Cooperativa directamente, el responsable de la entrega puede darle esa posibilidad en el plazo máximo de 48 horas.

- i) En caso que el socio busque el arreglo directamente con el Asesor Jurídico, esta persona tiene la posibilidad de negociar los montos adeudados. En caso de que el socio no tenga los recursos para cancelar en su totalidad su deuda **se** buscará recuperar los valores que el socio moroso este en capacidad de pagar **en** ese momento. Sin embargo se deberá establecer el menor plazo posible para arreglar definitivamente **su** obligación.

j) Si a pesar de convenir un plazo determinado, el mismo que no excederá los 5 días el socio no cumple con lo acordado se iniciará el proceso legal.

### **Responsabilidad**

- a) Asesor de Crédito
- b) Jefe Zonal
- c) Jefe Comercial

### **Cobranza Legal o Judicial.**

Es el último recurso de gestión de recuperación, por lo tanto el cobro se lo dilucidará a nivel de Juzgado (Función Judicial). Se procede a demandar a Deudor principal y garante de conformidad al documento que ampara la obligación, PAGARÉ A LA ORDEN. La demanda obedece a un trámite eminentemente Civil, a efectuarse en los Juzgados de su competencia para lo cual el socio renuncia domicilio. Se empezará esta gestión a partir de los 90 días de mora de un crédito.

Sin embargo antes de realizar esta acción, el abogado se convierte en un cobrador estratégico de última instancia, debiendo negociar (si el socio accede) los montos a cubrir, previo acuerdo con la Gerencia, entrando de esta manera en un proceso de convenio extrajudicial a fin de suspender la acción judicial definitiva.

### **Características de la Cobranza Legal o Judicial.**

- a) La gestión estará a cargo del abogado responsable a través de un convenio o contrato con la COAC para la recuperación de esta cartera.
- b) El Estudio Jurídico ejecutara los documentos que respaldan el crédito.
- c) El abogado a cargo de esta gestión debe tener los suficientes contactos dentro de la función judicial a fin de agilizar el trámite y poder recuperar los **valores** adeudados. La Jefatura Comercial tienen la obligación de realizar un seguimiento.

Como las gestiones del abogado a cargo. Obligatoriamente deberá enviar un informe mensual a la Gerencia General de las gestiones y actividades realizadas y resultados obtenidos.

- d) La demanda se podrá iniciar desde el primer mes de morosidad del crédito cuando se detecte voluntad de no pago del cliente; es decir cuando a pesar de tener los recursos el cliente no desea pagar. Este proceso se llamara demanda anticipada por lo que no se requiere que un crédito tenga más de 90 días en mora para proceder a la demanda.
- e) Una vez que la gestión de cobranza prejudicial no ha tenido el éxito esperado la COAC AÍR a través de la Jefatura Comercial, entregara al abogado un listado de los socios que pasan a este nivel y firmará con el abogado un acta de entrega-recepción de los pagarés y/o letras de cambio para iniciar el trámite legal respectivo.
- f) El abogado previa la consulta con la gerencia, puede negociar en esta instancia la cancelación total del crédito. Si el socio establece un acuerdo de cancelar parcialmente su deuda, el plazo no excederá de 48 horas para el cumplimiento total de su crédito, de no cumplir con lo acordado, el abogado continuara con el proceso judicial hasta las últimas instancias.
- g) La recuperación de valores realizada en los estudios jurídicos, deberá ser

declarada mensualmente por los abogados hacia la cooperativa, a través de Formato LISTADO DE VALORES RECUPERADOS que contenga los datos necesarios para el ingreso y registro de los valores recaudados.

- h)** La liquidación de los valores por concepto de honorarios de los abogados en la etapa judicial, se la realizará de acuerdo al instructivo Fondo de Caja Judicial.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
Maura Ortega	Sra. Cindy Izurieta	Sr. Ángel Nuñez	20-03-2015

#### 6.7.3.4 Políticas de tasas de Interés por Mora

<p align="center"><b>POLÍTICAS DE TASAS DE INTERÉS DE MORA</b></p>			
<p><b>DISPOSICIONES GENERALES</b></p>			
<p>La tasa de interés de mora o recargo, se calcula sobre las cuotas de capital no pagadas a partir del primer día siguiente de vencida una cuota</p> <p>La tasa de interés de mora es de 1,1% de la tasa otorgada al crédito al momento de su concesión siempre que se encuentre dentro del rango referencial del BCE.</p>			
<p><b>Comisiones y recargos por mora en el pago de los créditos</b></p>			
<p>El recargo y la comisión por mora, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día vencida una cuota.</p> <p>La cooperativa podrá establecer una comisión por servicios de cobranza en función de los días de mora de la(s) cuota(s), las que se cobrará el momento del pago de la(s) cuota(s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado notificaciones de cobranza, se establecerá un costo adicional por la misma.</p> <p>a) La magnitud de las tasas de interés, tanto la normal como la de mora serán establecidas por el consejo de Administración, o por su o sus delegados, en base a las disposiciones que en esta materia fueran emitidas por las autoridades competentes.</p> <p>b) Los créditos extraordinarios especiales de sueldos y semestrales devengarán el interés anticipado de acuerdo a los establecidos en el acápite anterior.</p>			
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>
<p>Maura Ortega</p>	<p>Sra. Cindy Izurieta</p>	<p>Sr. Ángel Nuñez</p>	<p>20-03-2015</p>

**Tabla N° 27 CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO**

<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>	<b>RECARGO DE MOROSIDAD HASTA</b>
<b>0</b>	0%
<b>1-8</b>	3%
<b>9-15</b>	5%
<b>16-30</b>	7%
<b>31-45</b>	8%
<b>46-70</b>	9%
<b>71-90</b>	10%
<b>92-120</b>	10%
<b>Mas 120</b>	10%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda  
**Elaborado por:** Maura Ortega

### **6.8 ADMINISTRACIÓN**

La administración de la presente propuesta, está administrada de la siguiente manera.

La investigación estará a cargo del:

<b>SUJETO</b>	
<b>Jefe de Agencia</b>	Jefe de Agencia
<b>Contador</b>	Cindy Izurieta
<b>Investigador</b>	Maura Ortega

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda  
**Elaborado por:** Maura Ortega

## 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

La propuesta estará bajo una estricta vigilancia y a la vez se evaluará constantemente en periodos de tiempo, con el propósito de que el personal encargado del área de crédito, conozca y aplique la presente propuesta, de esta manera:

Es importante recalcar que la presente propuesta está sujeta a cualquier cambio modificado, o eliminación total o parcial siempre buscando el desarrollo productivo de la Institución

**Tabla N° 28 Previsión y Evaluación**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>BÁSICAS</b>	
<b>¿Quienes solicitan evaluar</b>	Jefe de Agencia y/o Gerente Jefe de Crédito La Investigadora
¿Por qué Evaluar?	Es necesario evaluar para realizar correctivos a tiempo en el proceso de otorgamiento de créditos y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural para que la entidad tome de referencia los direccionamientos establecidos en la presente propuesta
¿Por qué evaluar?	Para disminuir la cartera vencida a través de procesos y políticas adecuadas en la Cooperativa
¿Qué evaluar?	Proceso de otorgamiento de créditos
¿Quién evalúa?	El Jefe de Agencia e investigadora
¿Cuándo Evaluar?	Se evalúa constantemente, de forma: Diaria, y de forma periódica
¿Cómo Evaluar	Mediante la aplicación de Scoring de Créditos
¿Con que evaluar?	A través de cuestionarios

**Elaborado por:** Maura Ortega

## LINKOGRAFIA

- Asociación Española para la Calidad. (2012). *aec.es*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. (01 de 12 de 2012). *asfi.gob.bo*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de <https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/Educaci%C3%B3nFinanciera/Pr%C3%A9stamos/TiposdeCr%C3%A9dito.aspx>
- Banco del Estado. (2013). *bancoestado.com*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.bancoestado.com/index.php/2013-09-20-21-04-22/2013-09-30-20-03-58/procesos-credicios>
- BANCO MUNDIAL. (24 de 10 de 2013). *GRUPO DEL BANCO MUNDIAL*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTPSPANISH/0,,contentMDK:20261883~menuPK:530492~pagePK:64130965~piPK:64130262~theSitePK:384979,00.html>
- Blogspot. (12 de 05 de 2013). *blogspot.com*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- BPR ASOCIADOS. (14 de 07 de 2013). *BPR ASOCIADOS*. Recuperado el 10 de 10 de 2013, de [http://www.bprbenchmark.com/articles\\_dir/otorgamientoriesgos.pdf](http://www.bprbenchmark.com/articles_dir/otorgamientoriesgos.pdf)
- CABRERA, M. (08 de 12 de 2011). *SLIDESHARE*. Recuperado el 12 de 07 de 2013, de <http://www.slideshare.net/mikemfct/cartera-de-creditos-vencida>
- Cevallos, W. (06 de 05 de 2012). *SLIDESHARE*. Recuperado el 01 de 09 de 2013, de <http://www.slideshare.net/WilliamCevallos/crdito-y-gestin-de-cobranzas-12815297>
- Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. (20 de 08 de 2007). *SLIDESHARE*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de

- <http://www.slideshare.net/nixelena/credito-ycobranzasmanualdepracticasycobranzas12329181862913311>
- CONSULTA TU DEUDA. (10 de 05 de 2013). *CONSULTA TU DEUDA*. Recuperado el 03 de 12 de 2013, de <http://reclamatudeuda.com/refinanciar-la-deuda-conceptos-basicos/>
- Contraloría General del Estado. (12 de 06 de 2002). *contraloria.gob.ec*. Recuperado el 30 de 11 de 2013, de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/LEYORGA CGEyREFORMAS2009.pdf>
- Cuadra, F. (10 de 06 de 2013). *COMPARAONLINE*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de BLOG FINANZAS: <http://blog.comparaonline.cl/finanzas/credito-consumo/2013/06/algunas-caracteristicas-de-un-credito-de-consumo/>
- Diario La Hora . (2011). *ungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://www.lahora.com.ec/index.php/movil/noticia/1101199351>
- Díaz, J. (15 de 05 de 2012). *MONOGRAFIAS*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito2.shtml#proccredcob>
- DIRECTORIO IECE. (08 de 07 de 2010). *INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO*. Recuperado el 02 de 12 de 2013, de [http://www.iece.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/reglamento\\_credito\\_educativo\\_julio\\_2010.pdf](http://www.iece.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/reglamento_credito_educativo_julio_2010.pdf)
- E. KARLA. (02 de 12 de 2008). *SLIDESHARE*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de <http://www.slideshare.net/karla.e/microcredito-presentation>
- EDITORIAL VERTICE. (2011). *ANALISIS CONTABLE*. ESPAÑA: VERTICE.
- Egúsquiza Economistas. (24 de 02 de 2008). *CONSULTAS FINANCIERAS Y EMPRESARIALES*. Recuperado el 20 de 11 de

- 2013, de  
<http://consultasfinancierasypresarias.blogspot.com/2008/02/credit-comerciales-microempresas-de.html>
- ENRIQUE CONDY, M. G. (10 de 05 de 2013). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 08 de 12 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos87/razones-financieras/razones-financieras.shtml>
- Gómez, J. (11 de 09 de 2012). *ECONOMIA, NEGOCIOS, FINANZAS, MUNDO*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de <http://jhonyagomez.blogspot.com/2012/10/finanzas-las-5-c-del-credito.html>
- González, E., & Almeida, M. (08 de 2012). *auditool.org*. Recuperado el 25 de 08 de 2014, de <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Jaramillo, E. (19 de 10 de 2010). *Slideshare*. Recuperado el 22 de 04 de 2014, de <http://www.slideshare.net/bertoman/rentabilidad-y-liquidez>
- Johnston, E. (12 de 10 de 2013). *EHOW*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de [http://www.ehowenespanol.com/resumen-5-cs-gestion-credito-info\\_331598/](http://www.ehowenespanol.com/resumen-5-cs-gestion-credito-info_331598/)
- Jumbo Jorge R, R. (2010). "APLICACIÓN DE UN MANUAL PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR LASUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS". Recuperado el 15 de Febrero de 2015, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1500/1/tif63.pdf>
- LEY ORGANICA EPSSFPS. (10 de 05 de 2011). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado el 15 de 11 de 2013, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157)

- Lozano, I. (23 de 02 de 2011). *el analista.com*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>
- MAERO, R. (13 de 12 de 2010). *ZONABANCOS*. Recuperado el 30 de 11 de 2013, de <http://www.zonabancos.com/ar/analisis/blogs/11-microfinanzas-15125-que-son-los-microcreditos.aspx>
- Mantilla, S. A. (01 de 2012). *coso.org*. Recuperado el 25 de 08 de 2014, de [http://www.coso.org/documents/IC\\_COSO\\_COMMENTS/PREVIUOUS/86-07c92ffb-6afe-466d-863b-6a0634c1dac4\\_CI-basado-en-principios-Enero-2012.pdf](http://www.coso.org/documents/IC_COSO_COMMENTS/PREVIUOUS/86-07c92ffb-6afe-466d-863b-6a0634c1dac4_CI-basado-en-principios-Enero-2012.pdf)
- Mantilla, S. A., & Cante, S. Y. (2009). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: Adriana Gutierrez.
- MINISTERIO LA HACIENDA. (03 de 12 de 2013). *GOBIERNO DE EL SALVADOR*. Recuperado el 03 de 12 de 2013, de [http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/MH\\_Fin\\_OLD/MH\\_CREDITO\\_PUBLICO](http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/MH_Fin_OLD/MH_CREDITO_PUBLICO)
- Moreno, J. (2013). *gestiopolis.com*. Recuperado el 22 de 06 de 2014, de [gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/credito-como-herramienta-financiera.htm](http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/credito-como-herramienta-financiera.htm)
- Nasaudit Contro Interno. (31 de 07 de 2009). *actualicese.com*. Recuperado el 26 de 06 de 2014, de [actualicese.com: http://www.actualicese.com/Blogs/DeNuestrosUsuarios/Nasaudit-COSO\\_II\\_Enterprise\\_Risk\\_Management\\_Primer\\_Parte.pdf](http://www.actualicese.com/Blogs/DeNuestrosUsuarios/Nasaudit-COSO_II_Enterprise_Risk_Management_Primer_Parte.pdf)
- Nébur. (14 de 07 de 2013). *COMPARATIVA DE BANCOS*. Recuperado el 04 de 12 de 2013, de <http://www.comparativadebancos.com/la-refinanciacion-de-deudas/>
- OFERTA CREDITOS. (03 de 09 de 2013). *OFERTA CREDITOS*. Recuperado el 03 de 12 de 2013, de <http://www.creditos.com.co/que-es-credito-educativo.html>
- ORTEGA, P. (14 de 12 de 2012). *RESUMIENDO T*. Recuperado el 08 de 12 de 2013, de <http://resumiendot.blogspot.com/2012/12/razones-financieras.html>

- Quiroga, E. (24 de 07 de 2007). *slideshare.net*. Recuperado el 2014, de slideshare.net: <http://www.slideshare.net/EstebanQuiroga/los-tres-paradigmas-en-investigacin>
- Recalde, H. (08 de 08 de 2011). *SLIDESHARE*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de [http://www.slideshare.net/hector\\_recalde/mtodologa-de-la-investigac](http://www.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigac)
- REFINANCIACION. (20 de 05 de 2009). *REFINANCIAR*. Recuperado el 04 de 12 de 2013, de <http://refinanciar.wordpress.com/2009/03/20/conviene-refinanciar-una-deuda/>
- RIVERA, V. (20 de 12 de 2012). *BUENAS TAREAS*. Recuperado el 07 de 12 de 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Cartera-De-Credito/6859460.html>
- Rubio Domínguez P, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. México: Juan Carlos Martínez Coll.
- Ruiz, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México.
- Sánchez, A. (15 de 09 de 2010). *BUENAS TAREAS*. Recuperado el 30 de 11 de 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Proceso-De-Otorgamiento-De-Credito/776046.html>
- SBIFC. (25 de 06 de 2012). *BANCAFACIL*. Recuperado el 23 de 11 de 2013, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000029&idCategoria=5>
- Sociedad Corporativa de Ahorro y Crédito financiera Rural. (10 de 03 de 2010). *financierarural.gob.mx*. Recuperado el 10 de 09 de 2013, de <http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Manual%20de%20Credito%20SCAP%20Mar%202010.pdf>
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (25 de 06 de 2013). *BANCAFACIL*. Recuperado el 23 de 11 de 2013, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000029&idCategoria=5>

- Superintendencia de Bancos y Seguros. (05 de 2013). *sbs.gob.ec*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=54&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=54&vp_tip=2)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de 05 de 2011). *seps.gob.ec*. Recuperado el 15 de 11 de 2013, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (05 de 12 de 2012). *seps.gob.ec*. Recuperado el 29 de 11 de 2013, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=11d92b62-89c4-423a-b4d1-479acf73ff18&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=11d92b62-89c4-423a-b4d1-479acf73ff18&groupId=10157)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *seps.gob.ec*. Recuperado el 22 de 06 de 2014, de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/sector-cooperativo>
- Tonato Tualumbo Mónica J, J. (Enero de 2013). *“Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito sumak .* Recuperado el 15 de Febrero de 2015, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6156/1/T-ESPEL-CAI-0333.pdf>
- Turmero, I. J. (14 de 05 de 2013). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos91/sistema-credito-publico/sistema-credito-publico.shtml>
- Vasco, C. (23 de 09 de 2013). *wordpress.com*. Recuperado el 05 de 2014, de [wordpress.com: http://creditoycobranza.wordpress.com/2013/09/23/la-importancia-de-la-liquidez-en-las-pymes/](http://creditoycobranza.wordpress.com/2013/09/23/la-importancia-de-la-liquidez-en-las-pymes/)
- Vásquez, G. (01 de 09 de 2012). *slideshare.net*. Recuperado el 28 de 08 de 2014, de <http://es.slideshare.net/greis2392/coso-i-ycosoii1>

- Vitez, O. (2012). *ehowenespanol.com*. Recuperado el 23 de 06 de 2014, de ehowenespanol.com: [http://www.ehowenespanol.com/factores-negocio-indican-problemas-liquidez-sobre\\_46415/](http://www.ehowenespanol.com/factores-negocio-indican-problemas-liquidez-sobre_46415/)
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General* (Séptima Edición ed.). Bogotá, Colombia: Lily Solano Arévalo.
- Zúñiga, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica: EUNED.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aching, C., & Aching, J. (2010). *Ratios Financieros y Matematicas de la Mercadotecnia*. Mexico: Limusa.
- AMAT, O. (2009). *ANALISIS ECONÓMICO FINANCIERO*. BARCELONA: GESTION 2000.
- Arguello, K. J. (2013). *ANALISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERTIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE, OFICINA MATRIZ*. GUARANDA.
- AVILÉS PALACIOS, C. (2008). *LAS NIC Y SU INCIDENCIA EN LA REFORMA CONTABLE*. MADRID: DYKNSON.
- BAENA TORO, D. (2010). *ANALISIS FINANCIERO ENFOQUE Y PROYECCIÓN*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Chaglla, N. (2009). *PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAMIENTO DE CREDITO ENN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA*. AMBATO.
- Cifuentes, A., & García, M. (2005). *Manual del auxiliar de laboratorio*. Sevilla: Mad S.L.
- Díaz, H. (2001). *Contabilidad General*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Díaz, H. (2001). *Contabilidad General*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Domínguez, P. R. (2009). *Manual de Analisis Financiero*. Bogota: Rey Naranjo Editores.
- ESTUPIÑAN GAITÁN, R. (2006). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- ESTUPIÑANA GAITÁN, R. (2012). *ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS BAJO NIC/NIIF*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- Fierro, Á. M. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Fonseca, O. (2011). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ORGANIZACIONES*. LIMA: PUBLICIDAD Y MATIZ.
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. (Séptima ed.). Distrito Federal: Biblioteca Daniel Cosío Villegas.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración Financiera* (Decimosegunda edición ed., Vol. 12). (G. D. Chávez, Ed.) Mexico: Educacion Superior Latinoamérica.
- Gómez, D., & López, J. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. Madrid: Esic.
- González, A. (s/f). *Curso de Economía Social*. Madrid: Avrial.
- Herrera, L., Naranjo, G., & Medina, A. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato.
- Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Jiménez, M., & Gracia, M. (1998). *Formación profesional a distancia. Investigación comercial*. Madrid: Impresos y revistas S.A.
- Landeau, R. (2007). *Elaboracion de Trabajos de Investigacion* (Primera ed.). Caracas: Alfa.
- Lawrence G, G., & Núñez Ramos Eli, E. (2003). *Principios de administración financiera*. México: PEARSON .
- MANTILLA BLANCO, S. A., & YOLIMA CANTE, S. (2005). *AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- Mantilla, S. A., & Cante, S. Y. (2009). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: Adriana Gutierrez.
- Martinez Ruiz, H., & Ávila Reyes, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Cengage Learning. Inc.
- Mas, F. (2010). *Temas de investigación comercial* (Quinta ed.). Alicante: Club Universitario.
- Naghi, N. M. (2005). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Limusa.

- Naranjo, D. (2008). *Tutoría de la Investigación*.
- Ochoa Setzer, G. Á. (2009). *Adminostracion Financiera*. Mexico : Mc Graw Hill Educación.
- Ochoa, C. P. (2011). *CONTROL INTERNO*. MORELIA.
- Ochoa, G. Á. (2009). *Administracion Financiera*. Mexico: Mc Graw Hill Educación.
- Ochoa, G. A., & Saldivar del Ángel, R. (2012). *Administración Financiera*. Mexico Distrito Federal: Mc Graw Hill Educaciones.
- Oropeza, H. (2012). *Análisis e Interpretación de la Información Financiera* (Segunda Edición ed.). Mexico: Trillas.
- ORTEGA, M. C. (2011). *BANCOS NACIONALES*. AMBATO.
- ORTIZ SOTO, O. L. (2001). *EL DINERO: LA TEORIA, LA POLITICAY LAS INSTITUCIONES* . MEXICO: SERGIO ARCINIEGA.
- Ortiz, H. (2004). *Analisis Financiero Aplicado* (12 ed.). Colombia: Proyectos Editoriales Curcio Penen.
- Punina, W. (2013). *EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS EXEDENTES DE LA COOPERATIVA TARPUK RUNA LTDA*. AMBATO.
- Quimí, J., Ponce, C., & Burgos, R. (2007). Sistema para la Gestión de Cobranzas. Guayaquil, Ecuador.
- Rubio Domínguez P, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. México: Juan Carlos Martínez Coll.
- Ruiz, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México.
- Saravia, M. (26 de Septiembre de 2012). Orientación metodológica para la elaboración de investigaciones.
- Sistema Bancario de Instituciones Financieras. (20 de 10 de 2012). *MANUAL DE CONTABILIDAD PARA BANCOS*.
- SOLINES, P. (30 de NOVIEMBRE de 2013). DIARIO MERCURIO. *"Sistema financiero goza de buena salud"*.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). *Boletines Financieros: Notas Técnicas 5*. Quito.

- Tapia, F. R. (2010). *LOS PROCESOS DE CONCESION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD DE LA TACUNGA*. AMBATO.
- Van Horne, J. (2009). *Administración Financiera* (Decima Edicion ed.). MEXICO: Eileen Deguzman.
- Van Horne, J. C. (2010). *Administración Financiera* (Decima ed.). Mexico: Eileen Deguzman.
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General* (S´éptima Edicion ed.). Bogota, Colombia: Lily Solano Arévalo.
- Zúñiga, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica: EUNED.

# ANEXOS

## Anexo N° 1 RUC

Búsqueda de Contribuyentes / Información del Contribuyente

**Información del Contribuyente**

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION RURAL LTDA  
 RUC: 0691702405001

Establecimiento Matriz			
No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Ubicación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
001		CHIMBORAZO / RIOBAMBA / ESPAÑA 26-22 Y ENTRE JUNIN Y ARGENTINOS	Abierto

Establecimientos Adicionales			
No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Ubicación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
002		CHIMBORAZO / GUAMOTE / CINCO DE JUNIO Y SIMON BOLIVAR	Abierto
003		CHIMBORAZO / CHAMBO / 18 DE MARZO 1 Y SOR MARGARITA GUERRERO	Abierto
004		TUNGURAHUA / QUERO / GARCIA MORENO Y DARQUEA	Abierto
005		CHIMBORAZO / ALAUSI / VILLALVA Y PEDRO DE LOZA	Abierto
006	ALMACEN AGROPECUARIO	CHIMBORAZO / RIOBAMBA / ESPAÑA 26-56 Y JUNIN	Cerrado
007		TUNGURAHUA / PATATE / AV. AMBATO Y JUAN MONTALVO	Abierto
008	RIOBAMBA CENTRO	CHIMBORAZO / RIOBAMBA / VELOZ 19-12 Y VELASCO	Abierto
009		TUNGURAHUA / MOCHA / ALONSO RUIZ 1-40 Y AV. EL REY	Abierto
010		CHIMBORAZO / RIOBAMBA / BOLIVAR 687 Y GARCIA MORENO	Abierto

Primera     
  Anterior     
  Siguiente     
  Última

Página 1 de 2.

Líneas por página:

**Información del Contribuyente**

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION RURAL LTDA  
 RUC: 0691702405001  
 Fecha: 19-04-2015

Nombre Comercial: .....

Estado del Contribuyente en el RUC: Activo

Clase de Contribuyente: Especial

Tipo de Contribuyente: Sociedad

Obligado a llevar Contabilidad: SI

Actividad Económica Principal: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

Fecha de inicio de actividades: 27-04-2000

Fecha de cese de actividades: .....

Fecha reinicio de actividades: .....

Fecha actualización: 04-02-2014

► Establecimientos registrados

Regresar

## Anexo N° 2 ENCUESTA

### FORMATO DE ENCUESTA



### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION RURAL AGENCIA CEVALLOS CÍA. LTDA”

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar datos sobre los procesos de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Agencia Cevallos”.

**MOTIVACIÓN:** Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras a la posible solución de la problemática.

#### **INSTRUCCIONES:**

La información obtenida será de absoluta reserva como objeto de estudio. Seleccione la o las respuesta correcta con una X la respuesta que usted crea necesaria.

**1. ¿Se cumplen con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento?**

SI            ( )

NO            ( )

2. **¿Qué aspecto considera importante el asesor de crédito en el proceso de verificación de ingresos del socio en la entidad, enliste del 1 al 5?**

Tipo de crédito solicitado ( )

Monto solicitado ( )

Plazos a Aplicar ( )

Capacidad de pago ( )

Garantías ( )

Tasa de Interés ( )

3. **¿Es importante efectuar procesos de otorgamiento de créditos eficientes en la institución y están acorde a las políticas de crédito de la misma?**

SI ( )

NO ( )

4. **¿La información que presenta el cliente es ingresada al buro de créditos y este es uno de los requisitos para que la solicitud de crédito sea oportuna?**

SI ( )

NO ( )

5. **¿La Cooperativa cumple con las metas presupuestadas en colocaciones de crédito?**

Si ( )

No ( )

6. **¿Por qué se realizan más otorgamientos de microcréditos que créditos de consumo?**

Porque se invierten en nuevos negocios ( )

Porque se invierte en materia prima y/o mercadería ( )

Porque se invierte en unidades económicas solidarias bajo la SEPS ( )

**7. ¿A qué se debe el elevado porcentaje de cartera vencida?**

Deficiente cobranza ( )

Débil capacitación al personal de cobranza ( )

**8. ¿Se establece provisiones para créditos incobrables en la institución?**

Si ( )

No ( )

Talvez ( )

**9. ¿La institución financiera cuenta con la liquidez necesaria para el otorgamiento de crédito para sus socios?**

SI ( )

NO ( )

**10. ¿La institución cuenta con una herramienta que le permita medir la liquidez para cubrir sus obligaciones con el público?**

SI ( )

NO ( )

**11. ¿Cada qué tiempo se realiza el índice de liquidez en la institución?**

Mensual ( )

Semestral ( )

Anual ( )

**12. ¿La institución realiza operaciones interbancarias para poder otorgar créditos y responder a sus inversionistas?**

SI ( )

No ( )

**13. ¿La guía de procesos en el otorgamiento de crédito es necesario para poder otorgar un crédito efectivamente y mantener la liquidez necesaria para el desarrollo normal de la institución?**

SI ( )

NO ( )

**14. ¿Los oficiales de crédito están siendo capacitados para otorgar créditos?**

SI ( )

NO ( )

**15. ¿En la actualidad la SEPS es un organismo que ayuda en forma directa al control de las operaciones interbancarias?**

SI ( )

NO ( )

**¡Gracias por su comprensión!**

- **Modelo de Entrevista al Jefe de Créditos**

**Cuestionario:**

1. ¿Con que frecuencia se realizan proyecciones de crecimiento financieros en lo que respecta a la colocación de créditos (otorgamiento de créditos)?
2. ¿Para lograr la recuperación de créditos morosos, manejan un cronograma de periodicidad de créditos?
3. ¿Al formar parte del comité de crédito, se realizan muestreo para verificar la información proporcionada por los asesores de crédito?
4. ¿Se realizan comprobaciones de otorgamientos de créditos por tipo y montos entregados?
5. ¿Considera que una guía de procesos de otorgamiento de créditos utilizando herramientas de control interno, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural (Agencia Cevallos, ayudará a obtener una eficiente liquidez?
6. ¿Teniendo el control de microcréditos y créditos de consumo, esto ayudara a lograr un liderazgo crediticio frente a la competencia?
7. ¿Se evalúa al personal del departamento de Créditos, acerca de colocaciones y recuperación de créditos?
8. ¿Es necesario alcanzar incrementos de socios y elevar el otorgamiento de créditos?
9. ¿Se cuenta con un plan de contingencia en caso de incurrir en riesgo de liquidez la entidad?