



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

PROYECTO DE GRADUACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

“EL PROCESO DE LAS CAPTACIONES Y LOS EXCEDENTES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.”

AUTORA: DELIA INÉS YUCAILLA YUCAILLA

TUTOR: ING. EDUARDO ANTONIO PAREDES PAREDES, Mg.

AMBATO – ECUADOR


2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes, Mg., con cédula de identidad No. 1803159712 en mi calidad de Tutor del Proyecto de Graduación con el tema “El proceso de las captaciones y los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” desarrollado por Delia Inés Yucailla Yucailla, Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

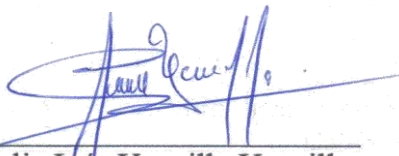
Ambato, 23 de Noviembre del 2015


Ing. Eduardo Paredes Paredes, Mg.
TUTOR

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Delia Inés Yucailla Yucailla, con C. I. No. 180368105-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Graduación: “El proceso de las captaciones y los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Graduación.

Ambato, 23 de Noviembre del 2015



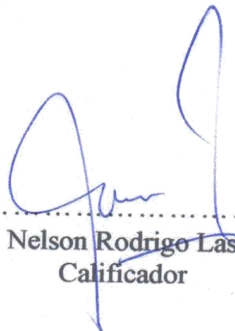
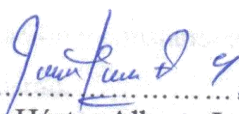
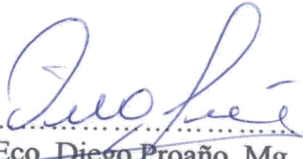
Delia Inés Yucailla Yucailla

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Graduación, sobre el tema: “El proceso de las captaciones y los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, elaborado por Delia Inés Yucailla Yucailla, Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 23 de Noviembre del 2015

Para constancia firman:

 Eco. Mg. Nelson Rodrigo Lascano A. Calificador	 Ing. Msc. Héctor Alberto Luzuriaga J. Calificador
 Eco. Diego Proaño, Mg. Presidente	

DEDICATORIA

El presente trabajo fruto de mi esfuerzo y sacrificio, lo dedico a mi hija

Nathaly Dayana Chicaiza
Yucailla, a mis padres y
hermanos.

Fuente de inspiración y constante ayuda para el desarrollo del mismo.

Inés

AGRADECIMIENTO

A Dios, Ser Supremo que guía mis pasos,

A mi familia, a mi hija y a todos quienes me apoyaron para llegar a cumplir mi meta. De manera especial al Ing. Eduardo Paredes por su dirigencia y ayuda en la realización y culminación del mismo.

Gracias

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Portada	I
Aprobación del Tutor	II
Autoría del Proyecto de Investigación	III
Aprobación del Tribunal de Grado	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice de Contenidos	VII
Índice de Cuadros	IX
Índice de Gráficos	XI
Resumen Ejecutivo	XIII
Summary	XIV
Introducción	1
<u>CAPÍTULO I</u>	2
<u>ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	2
a. Descripción y Formulación del Problema	2
1. Tema:	2
2. Contexto Macro	2
3. Contexto Meso	8
4. Contexto Micro	11
5. Árbol de Problemas	14
6. Relación causa – efecto	15
7. Prognosis	15
8. Formulación del Problema	16
9. Preguntas directrices	16
10. Delimitación del problema	16
11. Unidades de Observación:	17
b. Justificación	17
c. Objetivos	18
1. Objetivo general	18
2. Específicos	18

<u>CAPÍTULO II</u>	19
<u>MARCO TEÓRICO</u>	19
a. Antecedentes Investigativos	19
b. Fundamentación Científico- Técnica	24
c. Preguntas Directrices	63
1. Señalamiento de las Variables	63
<u>CAPÍTULO III</u>	64
<u>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</u>	64
a. Modalidad	64
a.1 Enfoque	65
a.2 Nivel de Investigación	66
b. Población y Muestra	66
c. Operacionalización de las variables	69
d. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias	73
<u>CAPÍTULO IV</u>	74
<u>RESULTADOS</u>	74
a. Principales Resultados	74
Análisis e Interpretación de Datos	74
b. Limitaciones del Estudio	103
c. Conclusiones	103
d. Recomendaciones (propuesta de solución)	104
Referencias Bibliográficas	107
Anexos	114

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Captaciones y colocaciones totales por región y tipo de institución	7
Cuadro No. 2: Captaciones y colocaciones	9
Cuadro No. 3: Número de apertura de cuentas de ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. durante el año 2014	11
Cuadro No. 4: Depósitos en ahorros vista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. durante el año 2014	12
Cuadro No. 5: Depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. durante el año 2014	12
Cuadro No. 6. Tipos de depósitos	27
Cuadro No. 7: Características de la política de productos	38
Cuadro No. 8: Directivos – proceso operativo de la Coac “Ambato” Ltda.	67
Cuadro No. 9. Número de socios por agencia Cooperativa Ambato Ltda. al 31 de Julio 2015	69
Cuadro No. 10: Operacionalización de la variable independiente: Proceso de las Captaciones	71
Cuadro No. 11 Operacionalización de la variable dependiente: Excedente	72
Cuadro No. 12: Información previa al aperturar una cuenta	75
Cuadro No. 13. Trámite para aperturar una cuenta	76
Cuadro No. 14. Requisitos para aperturar una cuenta	77
Cuadro No. 15. Personal capacitado	78
Cuadro No. 16. Tiempo de inversión a plazo fijo	79
Cuadro No. 17. Tasas de interés	80
Cuadro No. 18. Rapidez en el proceso del depósito a plazo fijo	81
Cuadro No. 19. Producto con mayor preferencia	82
Cuadro No. 20: Razón para que deposite	83
Cuadro No. 21: Estrategias para captar ingresos	84
Cuadro No. 22: Está el proceso reglamentado	86
Cuadro No. 23: Capacitación del empleado	87
Cuadro No.24: Documento que respalde el dinero	88
Cuadro No.25: Revisión de tasas de interés	89
Cuadro No. 26: Captación normada por leyes	90
Cuadro No. 27: Documento de respaldo de los depósitos	91

Cuadro No. 28: Generan las inversiones a largo plazo mayor excedente	92
Cuadro No. 29: Eficiencia en el proceso de captaciones	93
Cuadro No. 30: Captaciones con mayor acogida	94
Cuadro No. 31: Importancia de contar con estrategias	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Evolución de la tasa de crecimiento de las captaciones en el sistema financiero	3
Gráfico No. 2: Ranking Cooperativo	5
Gráfico No. 3: Depósitos a la vista	5
Gráfico No. 4: Crecimiento mensual de utilidades	6
Gráfico No. 5: Depósitos de Cooperativas de Ahorro y Crédito (S4) y Bancos privados	7
Gráfico No. 6: Captaciones y colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato Promedio mensual acumulado en dólares ene–nov 2013-2014	10
Gráfico No. 7: Árbol de Problemas	14
Gráfico No. 8: Entidades bancarias	20
Gráfico No. 9: Cartera y captaciones del sector privado	22
Saldos en millones de USD	22
Gráfico No. 10: Categorías fundamentales	31
Gráfico No. 11 : Subordinación Variable Independiente	32
Gráfico No. 12: Esquema del Sistema Financiero	43
Gráfico No. 13: Subordinación variable dependiente	46
Gráfico No. 14. Información previa al aperturar una cuenta	75
Gráfico No. 15. Trámite para aperturar una cuenta	76
Gráfico No. 16. Requisitos para aperturar una cuenta	77
Gráfico No. 17. Personal capacitado	78
Gráfico No. 18. Tiempo de inversión a plazo fijo	79
Gráfico No. 19. Tasas de interés	80
Gráfico No. 20. Rapidez en el depósito a plazo fijo	81
Gráfico No. 21. Producto con mayor preferencia	82
Gráfico No. 22. Razón para que deposite	83
Gráfico No. 23. Estrategias para captar ingresos	84
Gráfico No. 24: Proceso reglamentado	86
Gráfico No. 25: Capacitación del empleado	87
Gráfico No.26: Documento que respalde los fondos	88
Gráfico No. 27: Revisión de tasas de interés	89
Gráfico No.28: Captación normada por leyes	90

Gráfico No. 29: Documento de respaldo de los depósitos	91
Gráfico No. 30: Captación que genera mayor excedente	92
Gráfico No. 31: Eficiencia en el proceso de captaciones	93
Gráfico No. 32: Captaciones con mayor acogida	94
Gráfico No. 33: Importancia de contar con estrategias financieras	95

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

RESUMEN EJECUTIVO

AUTORA: Delia Inés Yucailla Yucailla

TUTOR: Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes, Mg.

La presente investigación plantea el tema: “El proceso de las captaciones y los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, porque se detecta el incumplimiento presupuestario en las captaciones, ante lo cual se establece como objetivo principal evaluar si el proceso de las captaciones incide en los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. con el fin de identificar falencias y proponer mejoras al proceso.

A través de la investigación exploratoria aplicando encuestas a 272 socios y 51 empleados se determina una demora en el proceso de captaciones, existen muchos requisitos solicitados por la cooperativa y deficiente capacitación al personal. Con las fichas de observación a los estados financieros como son balance y estado de resultados se verifica el incumplimiento en lo referente a las captaciones de aperturas de cuentas de ahorros, depósito en ahorro vista y plazo fijo, concluyendo que el proceso de captaciones incide en los excedentes de la Cooperativa.

Ante el problema detectado en la Cooperativa, se propone como solución diferentes estrategias que involucren a los actores, es decir al personal a través de planes de capacitación referente a procesos, manuales y políticas; y a los socios mediante incentivos, lo que permitirá mejorar el proceso de captaciones principalmente en depósitos a la vista y aperturas de cuenta, de esta forma le permitirá cumplir con los excedentes proyectados para el período.

PALABRAS CLAVES:

Captación, excedente, índices financieros, liquidez, pérdida, capital, proceso

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER ACCOUNTING AND AUDIT

SUMMARY

"THE PROCESS FOR DEPOSITS AND SURPLUS OF COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA."

AUTHOR: Delia Inés Yucailla Yucailla

TUTOR: Ing Eduardo Antonio Paredes Paredes, Mg.

This research raises the question: ". The process for deposits and surplus of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda" because the budget failure deposits is detected, at which it is set as primary objective to evaluate whether the process of deposits surplus affects the credit union Ambato Ltda. in order to identify shortcomings and propose improvements to the process.

Through exploratory research using surveys to 272 partners and 51 employees a delay is determined in the process of catchments, there are many requirements requested by the cooperative and poorly trained staff. With observation forms to the financial statements such as balance sheet and income statement breach regarding openings deposits savings accounts, in savings deposit and fixed term view is verified, concluding that the process affects the deposits Cooperative surplus.

Faced with the problem detected in the Cooperative, it is proposed as solution strategies involving different stakeholders, staff through training plans concerning processes, manuals and policies; and partners with incentives, which will improve the process of deposits mainly in deposits and account openings in this way will allow you to meet the projected surplus for the period.

KEYWORDS:

Collection, over, financial ratios, liquidity, loss, capital, process

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo surge para dar solución al problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. como es el proceso de captaciones y su relación con los excedentes.

En la primera parte del trabajo se realiza un Análisis y descripción de problema de investigación, se formula el problema y se presenta la justificación y objetivos que se pretenden alcanzar.

El siguiente apartado. Marco teórico, se hace referencia a los antecedentes investigativos, la fundamentación, la revisión de la bibliografía para la elaboración del marco teórico y se presentan las preguntas directrices.

A continuación se menciona la Metodología utilizada, como la Modalidad, enfoque y nivel de investigación, se establece la población a quien se va investigar y la operacionalización descripción y tratamiento de información

Los Resultados, de la encuesta aplicada a los socios y empleados son plasmados gráficamente con el respectivo análisis; las limitaciones que se tuvo al realizar el estudio, las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, además se realizó el análisis de los estados financieros lo cual se encuentran con sus respectivos resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones de mejoras a las cuentas contables con ejecución desfavorables que afectaron al incumplimiento de las metas establecidas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. referente al proceso de las captaciones y los excedentes

Finalmente se detalla la bibliografía de libros, revistas y artículos consultados para la elaboración del marco teórico y como referencia bibliográfica.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Descripción y formulación del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. se dedica a la actividad de intermediación financiera, es decir a la captación y colocación de dinero, por ello requiere un mayor ingreso por captaciones. Sin embargo, a pesar de que en otros bancos y cooperativas el rubro por captaciones es alentador, en la cooperativa investigada surge lo contrario, ya que no se puede alcanzar el rubro presupuestado.

1. Tema:

El proceso de las captaciones y los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.

2. Contexto Macro

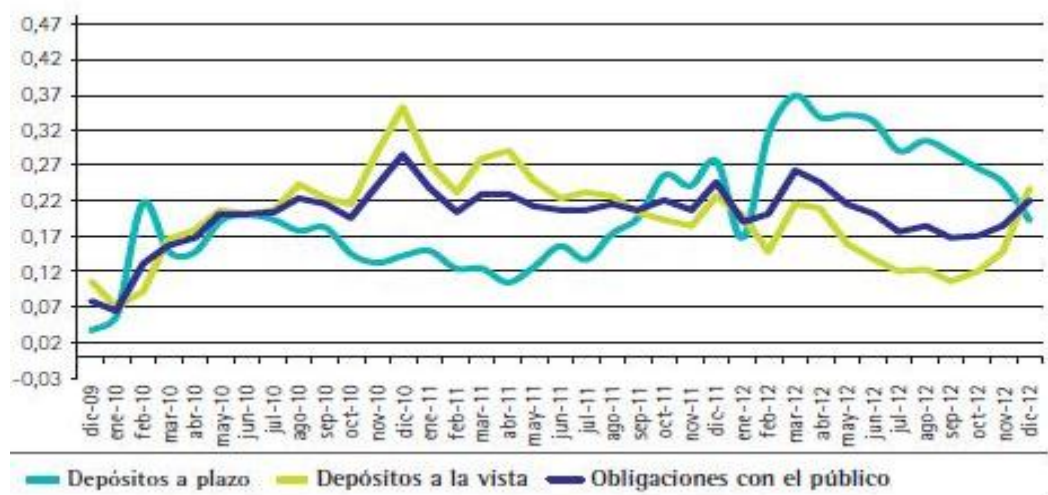
El sistema financiero en el Ecuador constituye el pilar fundamental del progreso económico y social, su objetivo principal es captar dinero de las personas naturales o jurídicas, con la finalidad de otorgar créditos para el desarrollo productivo que permitan mejorar la calidad de vida de la comunidad dinamizando la economía gracias a la solidez que permiten resolver problemas y reactivar la actividad financiera de los diferentes sectores que recurren al ahorro y crédito cooperativo.

A partir de la década de los noventas, en el Ecuador surgen un gran número de cooperativas de ahorro y crédito, como consecuencia del feriado bancario y la crisis económica, pues viendo los sectores populares la necesidad de contar con entidades confiables que apoyen al desarrollo económico, es como aparecen cooperativas especialmente del sector indígena.

Según la revista (EKOS, 2015) el incremento del ahorro está íntimamente ligado al incremento económico, situación que en la actualidad está en decadencia, pues la economía en el país es complicada ya que la mayor parte de las captaciones de depósitos son a la vista o a corto plazo (menor a 180 días), esto hace que las entidades financieras intenten también reducir el plazo de colocación de la cartera de crédito, teniendo como efecto: un incremento de la cartera de consumo y de microcrédito que tienen un plazo promedio de un año; a esto también se une la estructura de tasas de interés impuestos por el Banco Central, que hace que no estén en la capacidad de incrementar las tasas pasivas para mejorar el plazo de captación de sus depósitos, lo que, sumado al aumento de los costos generados por los impuestos a los servicios financieros, reduce el margen financiero y termina afectando a los niveles de utilidades y, por tanto, del crecimiento de su patrimonio.

Gráfico No. 1

Evolución de la tasa de crecimiento de las captaciones en el sistema financiero



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Comparando los totales, se observa que Ecuador representa apenas el 0,6% del total de activos de la región, de acuerdo a cifras de FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos), las captaciones del sistema bancario ecuatoriano se encuentran por debajo de lo captado por Brasil (45,3%), México (12,8%), Chile (9,7%), Venezuela (6,8%), Colombia (6,2%) y Argentina (6,3%), captando en su conjunto el 87,2% del total de ahorro en Latinoamérica. (Zavala, 2015, pág. 17)

El no disponer de un proceso correcto de las captaciones, para que el presupuesto de la mayoría de las cooperativas esté acorde a sus requerimientos y necesidades ha ocasionado que varias de ellas no cuenten con un excedente que les permita desarrollar en el mercado financiero, viéndose en la penosa necesidad de cerrar sus operaciones.

Según (Almagro, 2009, pág. 24) en su informe sobre Herramientas administrativas y de prudencia financiera y su incidencia en el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito no Reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, menciona que:

La falta de aplicación de herramientas administrativas y normas de prudencia financiera en el sector cooperativista no regulado, no permite evaluar su desempeño, establecer niveles de gestión y desarrollar una cultura de transparencia, por ello el no controlar los riesgos de manera oportuna que enfrentan estas entidades, los ahorristas que confían en ellas seguramente serían perjudicadas.

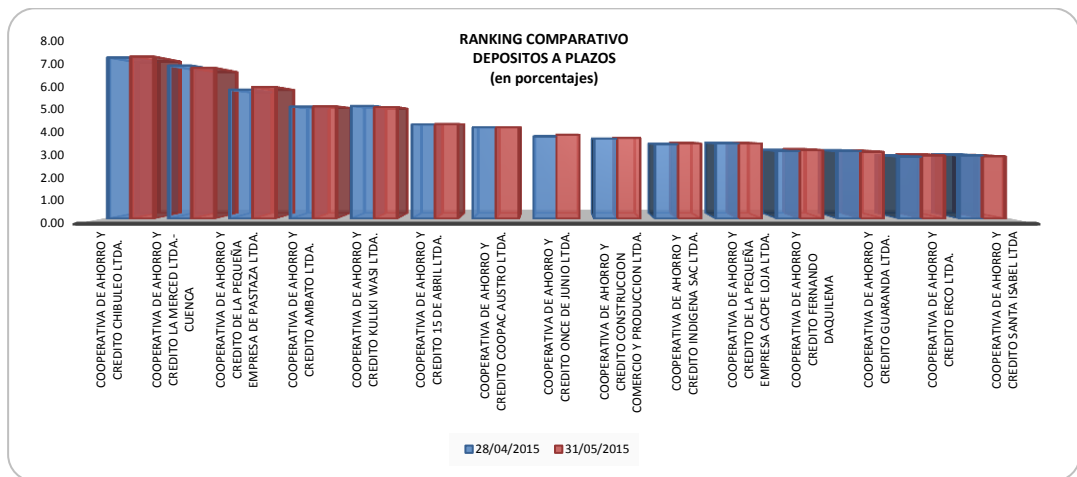
Esta situación se refleja en la mayor parte de cooperativas, tal como sucedió en el problema de la Cooperativa Coopera, en donde la Fiscalía General a partir del informe de Auditoría presentado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en donde se detectó iliquidez y problemas de solvencia conforme al balance del año 2012, debiendo revisar también los balances de años anteriores. (Sentencia en caso Coopera se obtuvo tras 11 meses de investigaciones de Fiscalía, 2014).

De acuerdo con la entidad (Banco Central del Ecuador, 2015, pág. 3) expresa que: “...los depósitos de las empresas se redujeron en USD 426.0 millones a una tasa anual de 5.4%; al igual que los depósitos de los hogares disminuyeron en USD 280.6 millones y presentaron una tasa anual de 11.1%”.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, presenta su boletín mensual (Mayo, 2015) en el que detalla el ranking comparativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, al cual pertenece la Cooperativa de Ahorro y

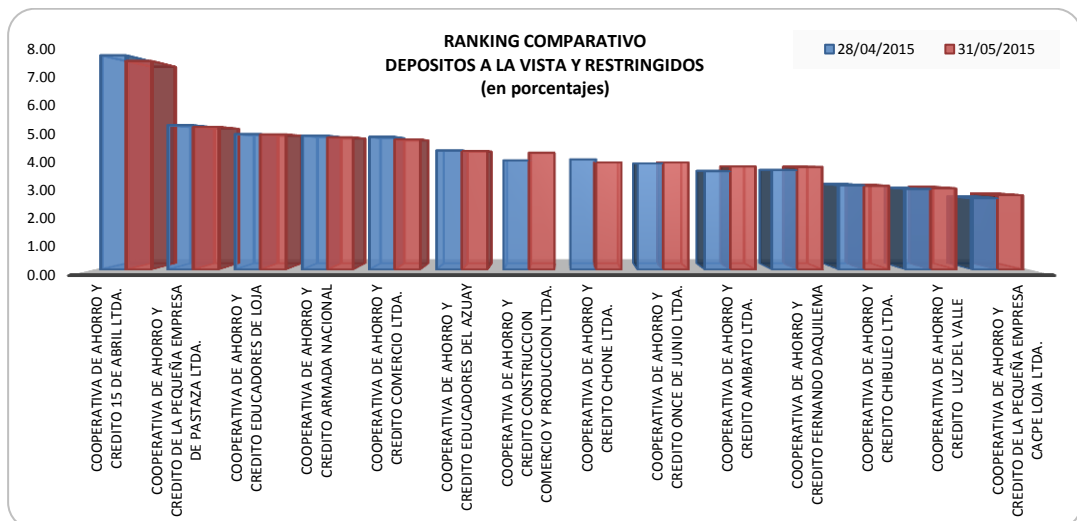
Crédito “Ambato” Ltda. Identificándose en el cuarto lugar en relación a los depósitos a plazo fijo; en décimo lugar en los depósitos de ahorro vista y restringidos; y en sexto lugar con relación al crecimiento mensual de las utilidades (excedentes)

Gráfico No. 2
Ranking Cooperativo



Fuente: SEPS. (2015). Boletín financiero comparativo. Segmento 2.

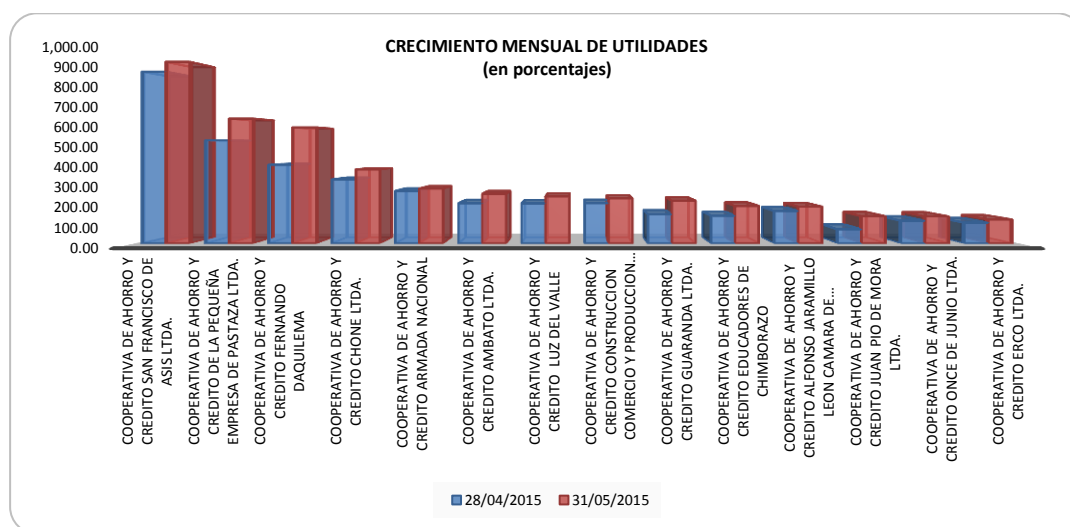
Gráfico No. 3
Depósitos a la vista



Fuente: SEPS. (2015). Boletín financiero comparativo. Segmento 2.

Gráfico No. 4

Crecimiento mensual de utilidades



Fuente: SEPS. (2015). Boletín financiero comparativo. Segmento 2.

De acuerdo a la información que antecede se puede observar los diferentes resultados alcanzados en cada una de las instituciones controladas por la SEPS, en los cuales refleja la gestión administrativa y financiera de las mismas.

Según datos proporcionados por la revista Enfoque Económico No. 6, publicado por Diario El Comercio, expone que: “los depósitos monetarios de la banca privada al término del primer semestre de 2015, presentaron una reducción anual de 5,1% generada por una reducción de USD463 millones” (Multienlace, 2015, pág. 2). Lo cual corrobora al postulado, ya que es notorio el decremento de las captaciones que en los últimos tiempos han sufrido las entidades financieras.

Las entidades financieras requieren contar con efectivo que les permita satisfacer las necesidades a sus asociados a través de otorgamiento de créditos, ahorros, depósitos a plazo fijo y otros servicios no financieros, debiendo ante ello disponer de recursos que les habilite para tal proceso, sin embargo de acuerdo a la información que antecede se verifica un índice desfavorable para cumplir con sus objetivos.

Cuadro No. 1. Captaciones y colocaciones totales por región y tipo de institución

Región	Captaciones totales		Captaciones COAC (S4)		Captaciones Banca privada	
	Monto (USD millones)	% del total nacional	Monto (USD millones)	% del total regional	Monto (USD millones)	% del total regional
Sierra o Interandina	11.654,58	64,58%	2.944,41	25,26%	8.710,17	74,74%
Costa o Litoral	6.026,52	33,39%	372,87	6,19%	5.653,65	93,81%
Oriental o Amazónica	349,46	1,94%	170,18	48,70%	179,28	51,30%
Insular o Galápagos	16,33	0,09%	0,00	0,00%	16,33	100,00%
Total nacional	18.046,89	100,00%	3.487,46	19,32%	14.559,43	80,68%

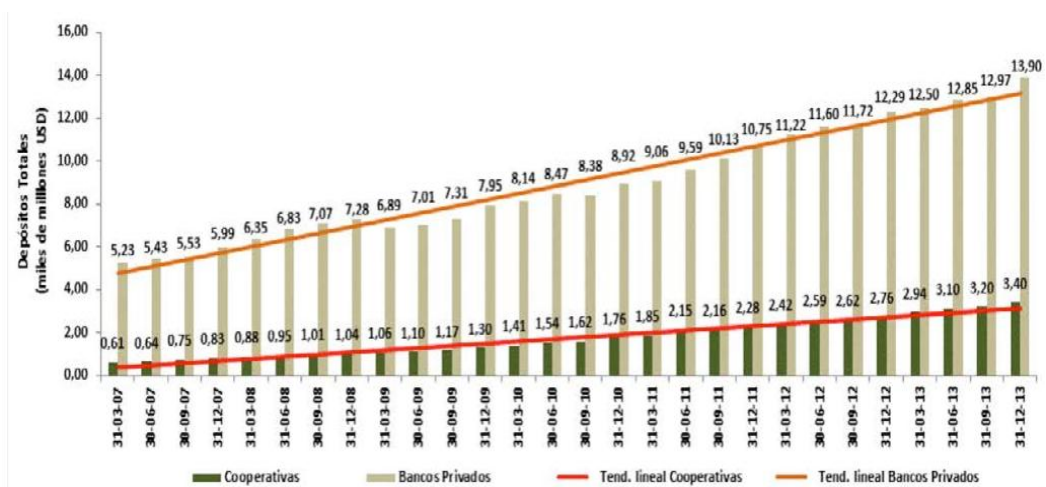
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 7)

Elaborado por: SEPS

La distribución de las captaciones según la región muestra que el sistema financiero concentra en la Sierra el 64,58% de los depósitos totales, mientras que en la Costa reúne el 33,39%. A pesar de que se observan diferencias con las colocaciones, su nivel de concentración es cercano a las captaciones (Sierra: 61,04% y Costa: 36,48%). El Oriente y la Región Insular registran los menores montos de recursos captados y colocados. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Gráfico No. 5

Depósitos de Cooperativas de Ahorro y Crédito (S4) y Bancos privados



Fuente: SEPS y SBS, diciembre de 2013

Elaboración: DNEE-SEPS

A diciembre de 2013, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 concentraron el 20,75% de los depósitos totales (de ahorro y a plazo) del sistema financiero, alcanzando un monto de USD 3.404,40 millones. Por su parte, los bancos privados registran una participación del 79,25% del total, superando los USD 13.000,00 millones. De las cifras anteriores, si se compara el sector cooperativo frente al bancario se evidencia que el total de captaciones de las cooperativas financieras constituye aproximadamente la cuarta parte del total de captaciones de los bancos privados. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 18)

3. Contexto Meso

Tungurahua es una de las provincias con mayor número de cooperativas en funcionamiento, que al contrario de facilitar la solvencia económica, causa un sobreendeudamiento en los socios afiliados a las entidades financieras. La facilidad de otorgamiento de créditos y la deficiente gestión en las captaciones dificulta alcanzar los excedentes estimados lo que ha creado una sobrepoblación cooperativista con una competencia desleal.

De acuerdo a la información publicada en la Revista de Coyuntura 1, compendio 2014, publicada por la Universidad Técnica de Ambato, presenta un análisis sobre las captaciones y colocaciones de dinero que se han registrado durante el año 2014, indicadores que señalan que las captaciones tienen un porcentaje superior al de las colocaciones, es decir existe dinero que han captado las diferentes entidades cooperativas del cantón, principalmente, como se puede ver en el Cuadro No. 1, la Cooperativa Oscus, Mushuc Runa, Cooperativa San Francisco y la Cooperativa Cámara de Comercio, respectivamente, son quienes más han recibido dinero.

Cuadro No. 2: Captaciones y Colocaciones

Entidad Financiera	Captaciones (\$)	% De participación	Colocaciones \$
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Codesarrollo” Ltda.	5.717.758	0.6%	5.513.699
Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”	21.029.912	2.2%	8.051.261
COAC “Cámara de Comercio de Ambato” Ltda.	121.303.639	12.7%	42.842.696
COAC “De la Pequeña empresa de Pastaza” Ltda.	9.324.503	1.0%	4.628.196
Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”	71.467.210	7.5%	20.799.798
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda.	160.172.014	16.7%	69.810.958
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus”	224.721.193	23.5%	54.753.180
Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco”	156.507.433	16.3%	48.136.706

Fuente: (Observatorio Económico y Social de Tungurahua, 2014, pág. 17)

Elaborado por: Inés Yucailla

El Boletín Financiero, publicado por la SEPS en el año 2014, consta el listado de las Cooperativas de la provincia de Tungurahua que son controladas por este organismos, en un número de 161 (SEPS, 2014, pág. 7)

Lamentablemente, este crecimiento no estuvo supervisado y tampoco se contaba con una entidad que regule o supervise tales actividades, únicamente a partir de la creación de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y solidaria) en el año 2012, se trabaja con entidades capaces de cumplir sus objetivos. Sin embargo, no siempre se logra éste propósito ya que por la mala administración no se cuenta con un proceso de captaciones tendiente a conseguir su cometido.

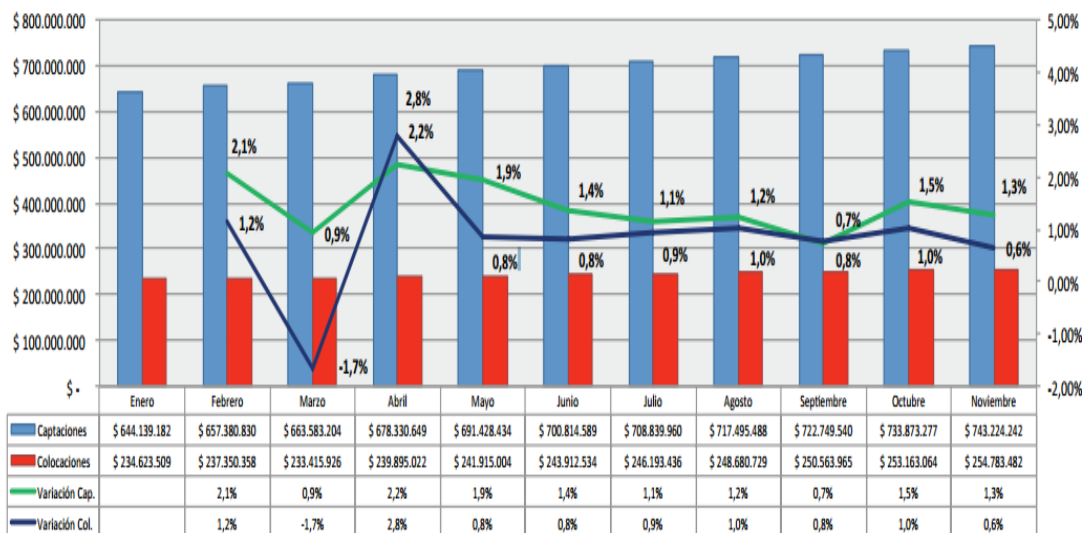
Estos problemas se registran en la mayoría de cooperativas reguladas por la SEPS, en donde no han logrado prever su presupuesto de tal manera que permita tener excedentes y liquidez en la entidad crediticia.

De acuerdo a la Revista Coyuntura, entre enero y noviembre del 2014, en la ciudad de Ambato las cooperativas de ahorro y crédito han captado en promedio acumulado 765.565.496,11 dólares y colocaron 250.025.285,90; lo que quiere decir

que las captaciones superan a las colocaciones en 206%. (Observatorio Económico y Social de Tungurahua, 2014, pág. 17)

Gráfico No. 6

Captaciones y colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato
Promedio mensual acumulado en dólares enero/ noviembre 2013-2014



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaboración: OBEST (Observatorio Económico y Social de Tungurahua, 2014)

En referencia a la información presentada por la revista del Observatorio Económico y Social de Tungurahua, Coyuntura, en la ciudad de Ambato, las captaciones tienen un crecimiento promedio entre los años 2013 y 2014 de 1.4%, el mes de septiembre es el que menos crecen con 0.7% y el mes de mayor crecimiento es en abril con el 2.2%. Las colocaciones crecen en promedio del 0.8% a menor ritmo que las captaciones, el mes más representativo es abril con 2.8% y el mes de marzo presenta decrecimiento de 1.7%. (Observatorio Económico y Social de Tungurahua, 2014, pág. 18)

4. Contexto Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. es una entidad financiera que nace el 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 2004).

Con información de la Cooperativa sobre captaciones se tiene:

Cuadro No. 3: Número de apertura de Cuentas de Ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. durante el año 2014

MES	REAL 2014	PRESUPUESTADO 2014	% CUMPLIMIENTO
ENERO	393	790	49.75
FEBRERO	401	790	50.76
MARZO	474	790	60.00
ABRIL	515	790	65.19
MAYO	474	790	60.00
JUNIO	574	790	72.66
JULIO	437	790	55.32
AGOSTO	421	790	53.29
SEPTIEMBRE	415	790	52.53
OCTUBRE	396	790	50.13
NOVIEMBRE	407	790	51.52
DICIEMBRE	352	790	44.56
TOTAL	5259	9480	55.47

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.
Realizado por: Inés Yucailla

Los datos anteriores indican que únicamente se ha cumplido el 55.47% de lo presupuestado.

Con datos obtenidos del año 2014, el número de cuentas aperturadas fue de 5259, frente al presupuesto establecido que esperaba obtener 9480 aperturas de cuentas de ahorro vista, lo que indica que solo existe el 55.47% de cumplimiento.

Cuadro No. 4: Depósitos en ahorros vista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. durante el año 2014

MESES	REAL 2014	PRESUPUESTADO 2014	% CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 12,566,942.63	\$ 12,890,390.90	97.49
FEBRERO	\$ 13,150,885.13	\$ 13,299,150.90	98.89
MARZO	\$ 13,231,585.31	\$ 13,707,910.90	96.53
ABRIL	\$ 14,069,200.15	\$ 14,321,050.90	98.24
MAYO	\$ 14,267,333.20	\$ 14,934,190.90	95.53
JUNIO	\$ 14,074,914.02	\$ 15,547,330.90	90.53
JULIO	\$ 14,329,719.92	\$ 15,833,462.90	90.50
AGOSTO	\$ 14,474,266.69	\$ 16,119,594.90	89.79
SEPTIEMBRE	\$ 13,352,164.44	\$ 16,405,726.90	81.39
OCTUBRE	\$ 13,670,626.80	\$ 16,650,982.90	82.10
NOVIEMBRE	\$ 13,818,352.97	\$ 16,691,858.90	82.78
DICIEMBRE	\$ 13,715,627.38	\$ 16,732,734.90	81.97

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.

Realizado por: Inés Yucailla

De acuerdo a los resultados presentados en el cuadro anterior, se verifica que en el mes de enero existe un decremento considerable frente al presupuestado en relación a los depósitos en ahorros vista; y únicamente en los meses de febrero y abril se ha aproximado a la meta establecida con un 98.89% y 98.24% respectivamente.

Cuadro No. 5: Depósitos a plazo fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. durante el año 2014

MESES	REAL 2014	PRESUPUESTADO 2014	% CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 20,958,023.26	\$ 21,228,781.10	98.72
FEBRERO	\$ 21,855,301.24	\$ 21,844,625.10	100.05
MARZO	\$ 22,789,709.68	\$ 22,460,469.10	101.47
ABRIL	\$ 24,109,200.14	\$ 23,615,176.60	102.09
MAYO	\$ 24,946,766.93	\$ 24,769,884.10	100.71
JUNIO	\$ 25,397,074.72	\$ 25,924,591.60	97.97
JULIO	\$ 25,817,201.26	\$ 26,540,435.60	97.27
AGOSTO	\$ 26,154,452.96	\$ 27,156,279.60	96.31
SEPTIEMBRE	\$ 26,346,787.38	\$ 27,772,123.60	94.87
OCTUBRE	\$ 26,934,516.88	\$ 28,310,987.10	95.14
NOVIEMBRE	\$ 27,392,648.23	\$ 28,387,967.60	96.49
DICIEMBRE	\$ 28,474,064.63	\$ 28,464,948.10	100.03

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.

Realizado por: Inés Yucailla

Según los datos obtenidos se puede apreciar que durante todo el período se ha obtenido un buen porcentaje de cumplimiento, esto quiere decir que la institución tiene una buena aceptación en el mercado con respecto a las captaciones a plazo fijo.

Lamentablemente en la Cooperativa Ambato, no se utilizan los indicadores financieros, para conocer la eficiencia económica, pues al realizar el análisis financiero y económico operativo de sus actividades, cuyos índices e indicadores señalan en sentido general la existencia de un problema y probablemente dónde ocurre; convirtiéndose en un punto crucial al momento de comprender hacia dónde va y el estado en el que se encuentra la misma.

5. Árbol de Problemas

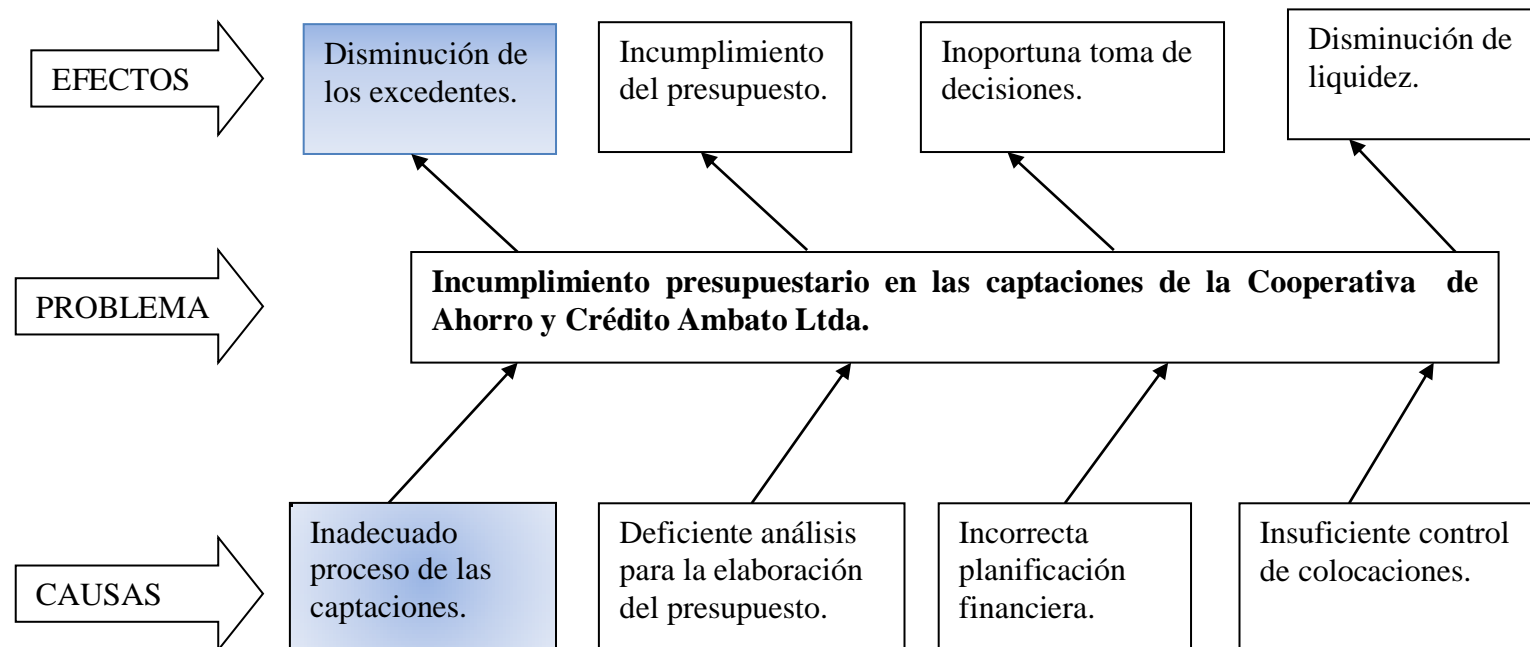


Gráfico No. 7: Árbol de Problemas
Fuente: Investigadora
Elaboración: Inés Yucailla

6. Relación causa – efecto

Si el proceso que se emplea para las captaciones no funciona de la manera que se espera, esto ocasiona que la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. y por tanto, no pueda cumplir con lo presupuestado, creando a la vez una disminución de los excedentes que se pretendía obtener.

De igual forma el deficiente análisis por parte de la administración de la entidad financiera en estudio para la elaboración del presupuesto, al no tomar en consideración que los rubros por depósitos pueden disminuir y conllevar a un incumplimiento, lo que ocasiona pérdida y disminución de los excedentes.

La incorrecta planificación financiera afecta en forma directa a la toma de decisiones, teniendo en consideración que una toma de decisiones en cualquier empresa puede afectar el normal desenvolvimiento, ocasionando pérdidas considerables que no solo influirán en el presupuesto sino en la vida misma del ente financiero.

El problema también se da por no tener presente el índice de colocaciones en las cuentas lo que disminuye la liquidez de la Cooperativa.

Si la planificación financiera no es la adecuada, sería como un barco a la deriva, ya que no existe control sobre ella, causando un desequilibrio económico.

Considerando que el presupuesto se elabora en base a los futuros ingresos y posibles gastos que se puedan tener, para proveer las finanzas, garantizando la seriedad y fiel cumplimiento de los movimientos económicos que como cooperativa se realiza.

7. Prognosis

Si la entidad financiera no da solución al problema detectado, es decir si no realiza un control en el proceso de captación, provocará una disminución en su excedente causando un grave problema por cuanto es un ente financiero que requiere de los

recursos para trabajar, esto constituye un impedimento para el cumplimiento de los objetivos institucionales unido a la pérdida del prestigio corporativo y quizá el cierre de sus operaciones.

8. Formulación del Problema

¿Son los inadecuados procesos de las captaciones los que provocan la disminución de los excedentes en la Cooperativa Ambato Ltda.?

- **Variable Independiente**

El proceso de las captaciones

- **Variable Dependiente**

Excedentes

9. Preguntas directrices

1. ¿Es aplicado correctamente el análisis del proceso de las captaciones para la identificación de los puntos críticos?
2. ¿De qué manera se comprueba el grado de cumplimiento de los excedentes alcanzados durante el período 2014 con relación a los objetivos planteados?
3. ¿Cómo mejorar el proceso de las captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. que contribuya al incremento de los excedentes?

10. Delimitación del problema

CAMPO: Administrativo Financiero

ÁREA: Gestión Financiera

ASPECTO: Indicadores financieros

TEMPORAL: Los datos para la investigación son tomados del año 2014, mediante una investigación de campo

ESPACIAL: La investigación se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia La Matriz, calles Lalama 08-51 y Juan B. Vela.

11. Unidades de Observación:

- Autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato
- Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

b. Justificación

Realizar la investigación es importante por cuanto se pretende dar solución al problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. que como entidad financiera en donde el dinero está en constante movimiento (ingresa – egresa), necesita disponer de los recursos suficientes para satisfacer las necesidades de los socios, debiendo conocer la incidencia de las captaciones y cómo éste repercute en su excedente.

El impacto que presenta la investigación es positivo ya que se pretende dar solución al problema provocado por la disminución de los excedentes y el inadecuado proceso de captaciones que se da en la entidad financiera, aspecto importante para la empresa.

El trabajo es factible de realizar porque se cuenta con el apoyo de los directivos y de todo el personal de la institución, se tiene con el conocimiento, fuerza y voluntad de realizar adecuadamente el proyecto y acceso a los datos.

Se beneficiarán de manera directa con la investigación los administradores y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, conjuntamente con los socios y clientes ya que podrán acceder a servicios sin ningún problema por falta de excedentes.

c. Objetivos

1. Objetivo general

Evaluar si el proceso de las captaciones incide en los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con el fin de identificar falencias y proponer mejoras al proceso.

2. Específicos

- Efectuar un diagnóstico del proceso actual de las captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para la identificación de los puntos críticos.
- Evaluar si los excedentes obtenidos cumplen con los objetivos planteados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con el fin de identificar las principales causas que afectaron a su incumplimiento
- Proponer la formulación y difusión de las estrategias financieras enfocadas a mejorar el proceso de las captaciones para incrementar los excedentes financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes Investigativos

Las cooperativas de ahorro y crédito, requieren poseer una visión amplia y suficiente sobre la captación de dinero que le permitan cumplir eficazmente su misión, y también deben tener conocimientos relacionados al tema, por lo que se presenta información relativa a las variables en estudio.

El Banco Central del Ecuador también cuenta con una revista mensual sobre indicadores y temas macroeconómicos. A partir de la creación de la SEPS, entidad que controla a las Cooperativas, realiza mensualmente publicaciones sobre el movimiento económico de éstas, tales como los ahorros, captaciones y colocaciones.

En revistas científicas publicadas en el Internet, es escaso el material relacionado con investigaciones sobre el proceso de captaciones en las entidades financieras.

Los libros que se han revisado, como Introducción a la captación de fondos, el autor (Pérez A. , sf, pág. 7) manifiesta que: “la captación de fondos es “la actividad orientada a obtener fondos públicos o privados para financiar la labor de una organización”

Las captaciones es la razón de ser de una entidad financiera, ya que es la fuente de recursos para la financiación de efectivo, a una persona natural o jurídica e instituciones.

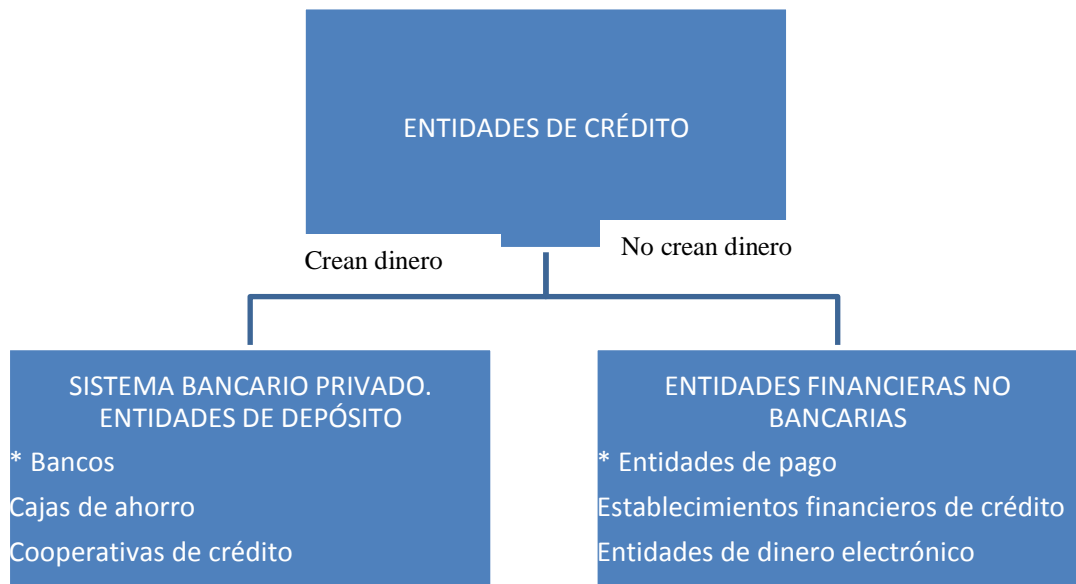
Según, (Escoto, 2011, pág. 56) señala que la banca comercial efectúa operaciones como todo tipo de depósitos y otras captaciones, así:

- Depósitos bancarios
- Ahorro a plazo fijo
- Captaciones en el puesto de bolsa
- Fondos de inversión

De acuerdo a los autores las captaciones tienen relación prácticamente con los ingresos – depósitos que reciben las entidades financieras.

Para (Ortiz J. , Gestión Financiera, 2013, pág. 42), manifiesta que dentro de las entidades de crédito las únicas que pueden captar fondos del público en forma de depósito son las entidades de depósito, es decir, la banca o entidades bancarias, en este grupo entrarían las Cooperativas de Ahorro y Crédito, los Bancos y Cajas de ahorro que actualmente están desapareciendo.

Gráfico No. 8
Entidades bancarias



Fuente: (Ortiz J. , Gestión Financiera, 2013, pág. 42)

Con la segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para las cooperativas pequeñas es más complicado captar fondos públicos en forma de depósito, ya que los socios prefieren ahorrar en las cooperativas más grandes es decir de preferencia el segmento uno.

Según (Balboa M. , 2004, pág. 3), manifiesta que “El porcentaje invertido en empresas en fase de semilla o arranque ha ido disminuyendo en el tiempo, destinándose cada vez más fondos a empresas en fases de expansión o a adquisición con apalancamiento”, es decir, las personas buscan invertir a lo seguro en empresas con un buen historial y exitoso en el mundo empresarial, para no arriesgar sus ahorros, situación que a decir de la autora, también se presenta en general en toda Europa.

Nos indica también la preferencia de instituciones o cooperativas de ahorro y crédito más grande por los socios y clientes a pesar de que existe una diferencia considerable en porcentaje en lo que se refiere a rendimientos financieros ya sea de sus ahorros o depósitos a plazo fijo.

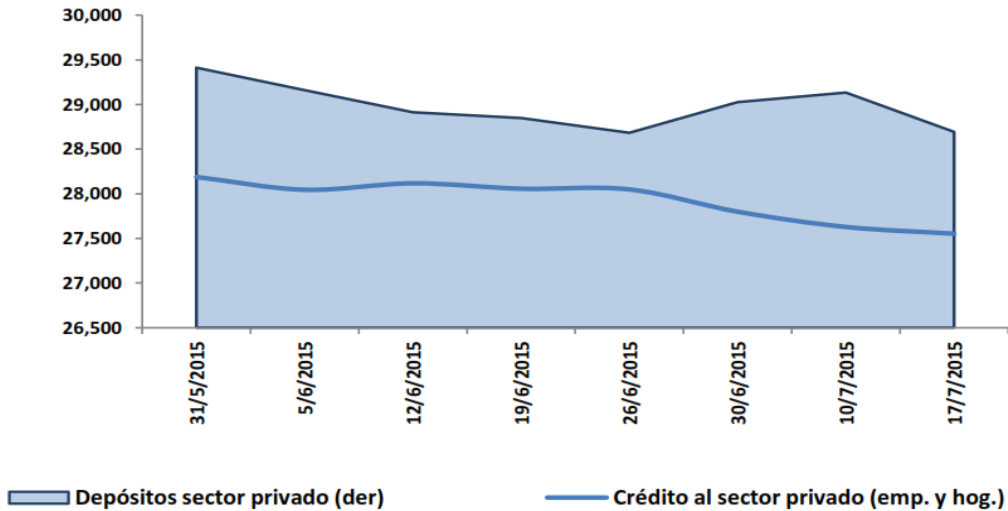
De acuerdo a la investigación de (Sanhueza, 2013, pág. 93), concluye que:

- El sistema financiero adquiere cada vez un papel más protagónico en la comprensión de los fenómenos y dinámicas de las economías.
- Los resultados obtenidos muestran que el comportamiento cualitativo de ambas crisis es similar, caracterizados por pérdidas de producto y consumo, acompañadas de caídas en la tasa de captación y la generación de crédito.

Según (Checa, 2015, pág. 2), “las gestoras extranjeras de fondos de inversión han encontrado en España su mejor caladero para pescar clientes”, ya que a decir de ellos, los grupos extranjeros han logrado multiplicar por tres sus captaciones netas, consiguiendo levantar entre enero y marzo más de mil millones de euros.

Según datos del Banco Central del Ecuador, las captaciones en el país durante las últimas semanas del mes de julio del 2015 han disminuido.

Gráfico No. 9
 Cartera y captaciones del sector privado
 Saldos en millones de USD



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/755>

Por lo que se concluye que de acuerdo a investigaciones realizadas las captaciones en países tercermundistas mantiene un porcentaje bajo, lo contrario de los países desarrollados en donde las captaciones de las financieras son altas logrando inclusive cifras no esperadas.

Al igual que las captaciones, otro elemento de gran importancia en las entidades financieras lo constituyen los excedentes, cantidades que figuran en el balance una vez deducidas las reservas y provisiones

En Revista No. 2 del Año 16, de la Red de Revistas de América Latina y el Caribe aparece:

Los indicadores utilizados para medir el rendimiento financiero de las organizaciones bajo la figura de cooperativas permiten estimar la capacidad de pago a corto y largo plazo, es decir, sus niveles de liquidez, solvencia y endeudamiento; así como también la capacidad de generar excedentes. (Graterol, Alizo, & Molero, Evaluación del Rendimiento Financiero a las cooperativas del municipio Maracaibo. Edo. Zulia. Período: 1996 - 2006., 2010, pág. 153)

Dentro de las características de las cooperativas (Perera, 2008, pág. 24) menciona que como son empresas deben obtener ganancias y beneficios económicos como producto de sus operaciones.

En la tesis sobre: “El proceso de elaboración del balance social como herramienta de gestión gerencial para la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo” Ltda. en la ciudad de Riobamba, durante el año 2012, aparece:

La CACECH es una institución, que cumple con el Cuarto Principio “Autonomía e Independencia”, por lo que la cooperativa no depende de otras instituciones financieras para poder desarrollarse en el mercado financiero, ya que los ahorros obligatorios mensuales que ellos reciben, son una garantía para que su liquidez este dentro de los índices referenciales del sistema financiero y la cantidad (liquidez) que obtienen es la que sustenta y sostiene a la cooperativa permitiéndole mantenerse en un equilibrio económico estable dentro del sector financiero cooperativo. (p. 152) (Guapulema & Moyano, 2012, pág. 152)

En la misma publicación se menciona que, “La Cooperativa de Servicios Múltiples de los Empleados de Aduanas (COOPSEMA) registró excedentes financieros por 34.4 millones de pesos durante el ejercicio fiscal 2014”.

Según (Guanuche & Romero, 2012, pág. 80), en su tesis, sostiene que:

“Luego de haber aplicado la implementación de la estructura Administrativa Contable, hemos podido llegar a la conclusión de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Guapán posee una solvencia adecuada que le permite recuperar su activo en riesgo. Además posee una cartera de crédito vencida mínima, la cual no pone en riesgo su capital y es recuperable en corto plazo. Finalmente la Cooperativa muestra un nivel de excedente que contribuye al crecimiento de la institución y por lo tanto compromete su permanencia en el mercado financiero”

b. Fundamentación científico- técnica

Fundamentación Personal:

Conocer sobre la influencia que ejerce un proceso en la obtención de excedentes, no solo en la Cooperativa en estudio, sino en toda empresa, resulta importante, pues permite afianzar mis conocimientos adquiridos en la vida estudiantil y ponerlos en la práctica, ayudando a solucionar un problema que repercute y ocasionan pérdidas.

Fundamentación Filosófica

El trabajo investigativo se fundamenta en el paradigma crítico propositivo, pues el problema detectado sobre las captaciones y los excedentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda. influye en el normal desenvolvimiento de las actividades de la entidad, limitando el logro de sus objetivos, siendo necesario aplicar solución inmediata.

Fundamentación Ontológica

El momento actual en el que nos encontramos, en donde la competencia es fuerte y desleal, en todo ámbito, se pone de manifiesto para que las empresas y en este caso, las cooperativas de intermediación financiera busquen la manera más apropiada de mantenerse en el mercado, logrando mayor cantidad en captaciones y alcanzando excedentes que le permitan fortalecer a la institución.

Fundamentación Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No. 001-SDRCC con fecha 10 de enero del 2003, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios financieros a la sociedad.

Art. 3.- De conformidad a lo dispuesto por el Art.7 de la Ley y 13 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, procédase a la inscripción respectiva en el Registro General de Cooperativas de la Dirección Nacional de Cooperativas para

los efectos previstos en los Arts. 8 de la Ley y 14 del indicado Reglamentos General.

Constitución de la República del Ecuador

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Registro Oficial, Suplemento 648, 2012)

En el Registro Oficial, citado anteriormente también aparece: el “Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- f) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;”

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.

El Código Orgánico Monetario Financiero, menciona:

Art. 455.- Auditorías. Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor. Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos activos sean inferiores al monto señalado en el inciso precedente,

contarán con las auditorías que determine el consejo de administración, de conformidad con las normas que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Registro Oficial No. 332, 2014, pág. 128)

Art. 246.- Información al usuario financiero. Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los usuarios financieros, en los formatos que defina el organismo de control, al menos lo siguiente: 1. Sus principales indicadores financieros; 2. Las tasas de interés activas y pasivas efectivas anuales; 3. Los cargos por servicios financieros; 4. Las condiciones generales de las actividades financieras que prestan; 5. La calificación de riesgo, cuando corresponda; 6. El estado de las operaciones que un usuario mantenga con la entidad; 7. Los beneficios y limitaciones de los servicios que se están ofertando; 8. El procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución financiera; 9. Un ejemplar del documento físico, cuando la Institución financiera requiera la firma del usuario; y, 10. En caso de acordar que ciertos servicios como estados de cuenta de los usuarios sean enviados de manera electrónica, la certificación bancaria física que se requiera no tendrá costo. . (Registro Oficial No. 332, 2014, pág. 72)

En el Manual de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. hace referencia sobre:

4.1 Depósitos.-

Cantidades de dinero que en numerario o en activos financieros se ingresan en las instituciones de crédito por sus clientes, para su custodia y para la obtención de intereses.

La cooperativa recibirá depósitos tanto de personas naturales o jurídicas en cuentas de ahorro abiertas cumpliendo con las condiciones previstas para el efecto.

La cooperativa podrá realizar operaciones en moneda nacional y unidades monetarias establecidas por la ley, cheques locales o de otras plazas, transferencias interbancarias; los depósitos que se recibirán podrán ser dólares y servirán para los productos financieros vigentes en cuanto a captaciones que ofrece la cooperativa a los socios.

La cooperativa podrá recibir depósitos de socio en las siguientes cuentas:

- Ahorro Vista
- Ahorro Base (para créditos)
- Alcancía (para niños u jóvenes)
- Ahorro Gana Mas (ahorro programado)
- Depósitos a Plazo Fijo (DPF)
- Certificados de Aportación

El socio puede realizar depósitos en las cuentas utilizando los diferentes medios disponibles como los siguientes: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2014, pág. 10)

Cuadro No. 6. Tipos de depósitos

MEDIOS DE DEPOSITO	RESPONSABLE	BLOQUEO
• Depósito directo en ventanilla en efectivo o cheque.	Operaciones	Peticion escrita socio Solicitud del Juez
• Transferencias interbancarias vía Banco Central de Ecuador.	Operaciones	en depositos > a \$10.000
• Depósitos bancarios, cliente deposita en bancos privados en una de las cuentas de Cooperativa Ambato.	Área de Operaciones	en depositos > a \$10.000
• Transferencia de cuenta a cuenta realizada al interno de la cooperativa.	Asesor de Inversiones	N/A
• Transferencia de Cuenta Ganamas Ahorros Vista	Asesor de Inversiones	N/A
• Transferencia por precancelacion o cancelacion DPF.	Asesor de Inversiones	N/A
• Transferencia por cancelacion Automatica de DPF.	Asesor de Inversiones	Todo monto

Fuente: Manual de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

En el mismo manual, aparece sobre:

4.2 Depósitos a Plazo Fijo.-

Consignaciones que inmovilizan el dinero por un tiempo definido. Devengan intereses y son respaldados por un título valor. (Certificados DPF). Grupo de cuentas del pasivo, que registra las obligaciones con el público confirmadas exigibles al vencimiento de un periodo desde 30 hasta más de 361 días, libremente convenida por las partes y pueden ser pagadas antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.

Este tipo de captaciones tiene un tipo de interés superior al de los depósitos de ahorro tradicionales, por razón de compensación la inmovilidad de los fondos. La periodicidad de pago de intereses puede ser variada, pudiendo ser pagos al vencimiento, anuales, semestrales, trimestrales y mensuales. La disposición de fondos antes de la fecha de vencimiento de la operación lleva implícito una penalización, reflejada en el descuento de los intereses generados en el período.

En la Cooperativa se generan Depósitos a plazo a partir de los 60 (sesenta) días, se firma un convenio de Depósito en el que se estipula el monto, plazo y tasa de interés.

El Certificado de Depósito a Plazo Fijo es negociable, debiendo el socio solicitar la legalización a la Cooperativa para realizar el endoso correspondiente. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2014, pág. 17)

En el Manual y Reglamento de Apertura de cuentas, aparece:

Art.4.- Para la apertura de una cuenta de ahorros el socio depositará como mínimo un valor de:

\$25,00 y será distribuido de la siguiente manera:

\$ 20 certificado de aportación de capital

\$5,00 Ahorros a la vista (Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 2014, pág. 10)

En el Reglamento Interno de la Cooperativa se menciona sobre:

Artículo 3.- De los requisitos para ser socios.- Las personas, que cumplan los requisitos establecidos en el Estatuto Social, para obtener la calidad de socios de la Cooperativa, deberán cumplir adicionalmente con lo siguiente:

- a) Llenar la Solicitud de Admisión de Socio diseñada por la Cooperativa;
- b) Tener afinidad con la Cooperativa, por conocer y aplicar la filosofía, valores y principios cooperativistas;
- c) Presentar las copias de cédula de identidad, papeleta de votación, una carta de servicio básico, además de los documentos que determine la normativa interna;
- d) Realizar el depósito inicial fijado por el Consejo de Administración, que incluirá el valor de los Certificados de Aportación determinado por la Asamblea General, el valor del aporte patrimonial, gastos administrativos y el valor de ahorros y otros que determine el Consejo de Administración
- e) Llenar los formularios que sobre prevención de lavados de activos tenga establecido la Cooperativa; y,
- f) Los demás que se determinen en los reglamentos internos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 2013, pág. 4)

En la Ley de Prevención Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos, menciona sobre el lavado de activos:

Art. 3.- “Las instituciones del sistema financiero y de seguros, además de los deberes y obligaciones constantes en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y otras de carácter específico, deberán:

a) Requerir y registrar a través de medios fehacientes, fidedignos y confiables, la identidad, ocupación, actividad económica, estado civil y domicilios, habitacional u ocupacional, de sus clientes, permanentes u ocasionales. En el caso de personas jurídicas, el registro incluirá la certificación de existencia legal, capacidad para operar, nómina de socios o accionistas, montos de las acciones o participaciones, objeto social, representación legal, domicilio y otros documentos que permitan establecer su actividad económica. La información se recogerá en expedientes o se registrará en medios magnéticos de fácil acceso y disponibilidad; y, se mantendrá y actualizará durante la vigencia de la relación contractual. Los sujetos obligados del sistema financiero y seguros mantendrán los registros durante los diez años posteriores a la fecha de finalización de la última transacción o relación contractual; (Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE, 2013, pág. 2)

El Reglamento a la Ley sobre sustancias estupefacientes y psicotrópicas, menciona:

Art. 3.- “Las instituciones del sector público que desarrollen actividades vinculadas con la aplicación de la Ley, crearán secciones o unidades específicas para la prevención al uso indebido de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, bajo la coordinación del CONSEP; de igual manera, las instituciones del sector privado que desarrollen iguales actividades, podrán crear tales secciones o unidades específicas.” (Registro Oficial. Suplemento 637, 2009, pág. 2)

El Directorio Único del Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, señala:

Artículo 1.- 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 cajas de ahorros, que se encuentran bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y que hayan sido incorporadas al sistema de seguro de depósitos, el cual es administrado por la Secretaría Técnica a cargo de la COSEDE, siempre que, dichos depósitos se encuentren debidamente contabilizados como pasivos en dichas entidades.

Quedan excluidos del seguro de depósitos, los depósitos efectuados en las Cajas Centrales.

Artículo 3.- El Seguro de Depósitos cubrirá los depósitos a la vista o a plazo fijo, realizados en las organizaciones del Sector Financiero

Popular y Solidario, siempre que se encuentren debidamente contabilizados como pasivos en dichas entidades, y dentro de las condiciones determinadas en la presente normativa y en las disposiciones emitidas por el Directorio Único del Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos. (COSEDE, 2013, pág. 2)

Categorías Fundamentales

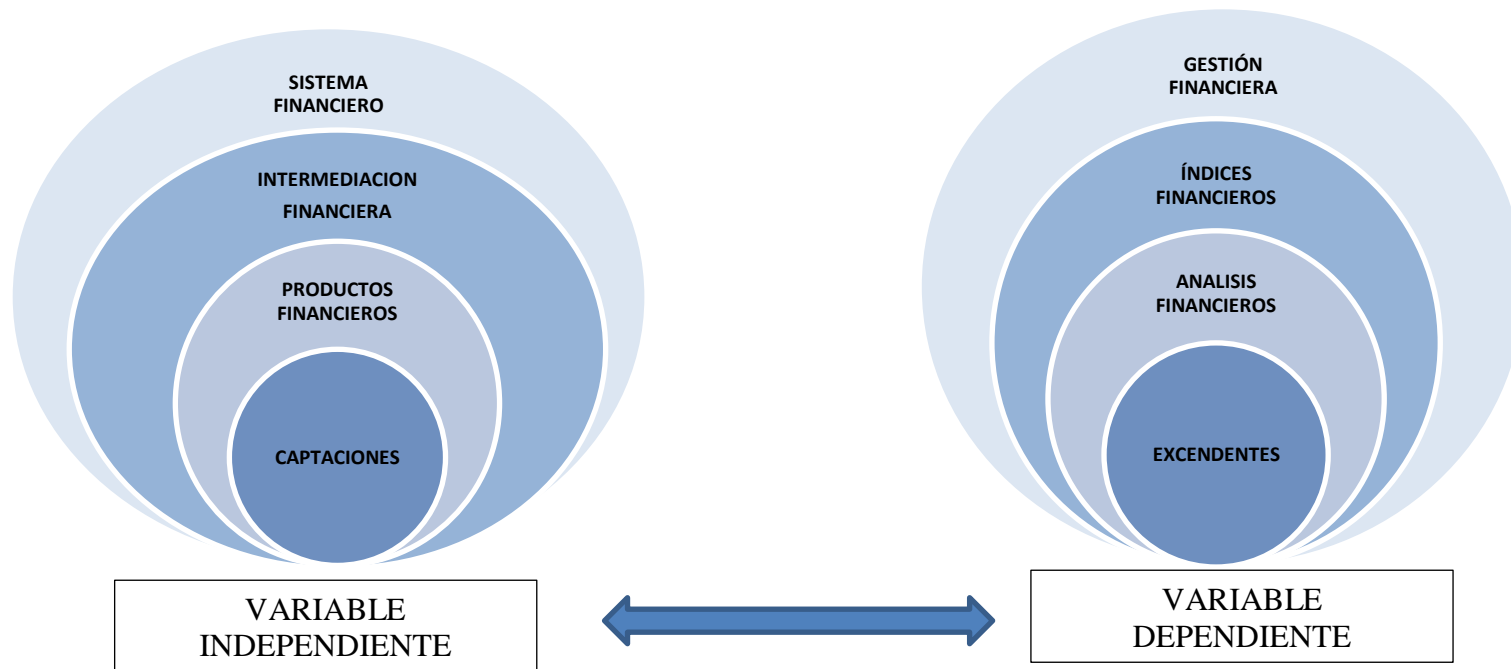


Gráfico No. 10: Categorías fundamentales
Elaborado por: Inés Yucailla

Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

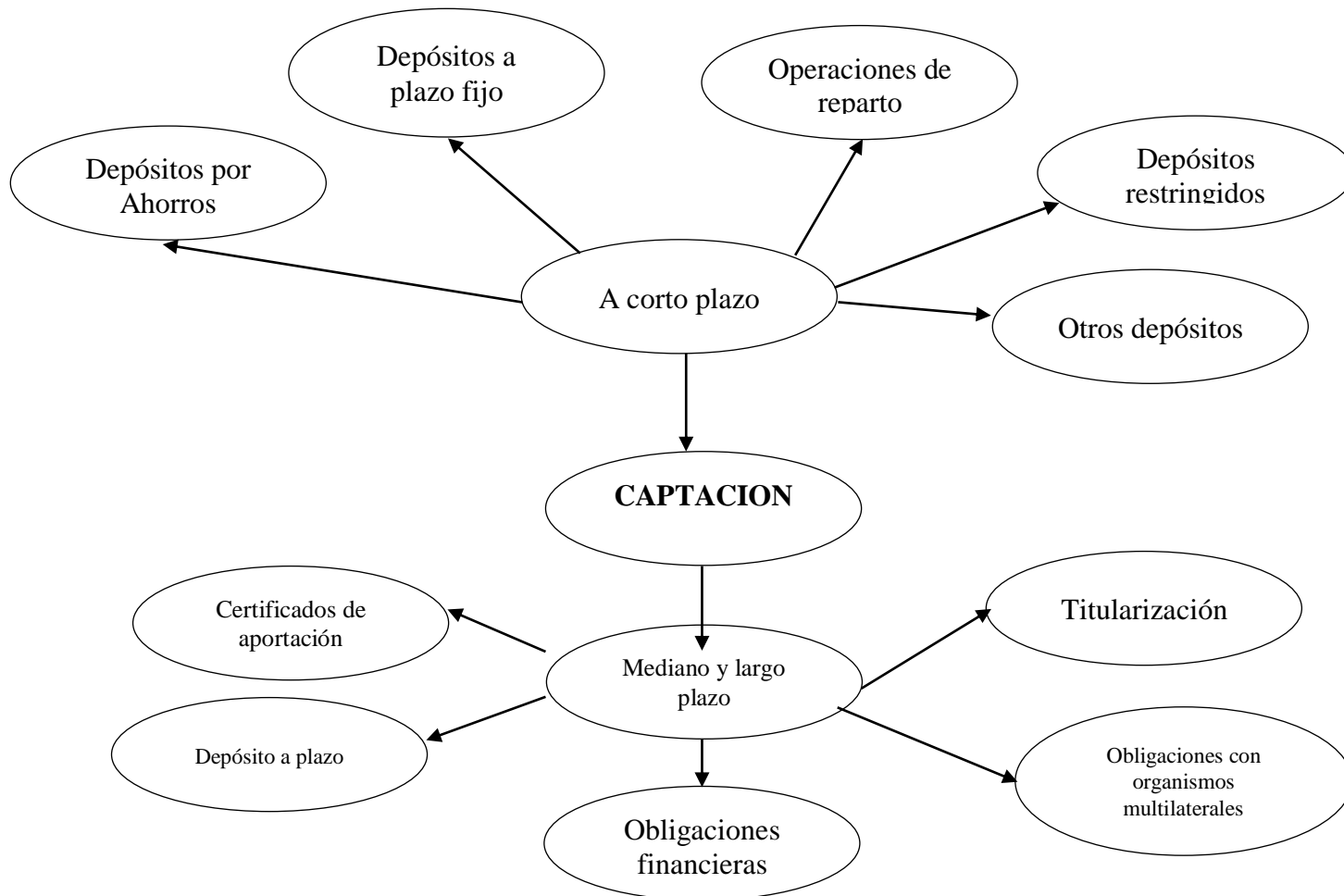


Gráfico No. 11 : Subordinación Variable Independiente
Elaborado por: Inés Yucailla

Marco conceptual variable independiente

CAPTACIONES

Las entidades financieras requieren tener dinero para poder realizar sus operaciones comerciales, de lo contrario no tendrían razón de estar en el mercado. Ante esta situación, solventan sus necesidades al captar recursos provenientes principalmente de sus socios – clientes, mediante la apertura de cuentas, cobros de servicios, interés por préstamos, depósitos.

El panorama global de la crisis económica que afecta a varios países, se siente también en las entidades del sector no lucrativo en América Latina donde se enfrentan a la retracción de estados occidentales, financiadores (García, 2015); así mismo según (Santos, El Negocio Bancario, 2001) la ventaja de la captación de recursos financieros del exterior es que los intereses son bajos; sin embargo, el encaje se ha reducido en los últimos años y a pesar de ello no se logra armonizar el estándar de captaciones de este sector. Situación similar se manifiesta en Argentina en donde por el pago de la deuda externa no se pueden atrapar dinero fresco (Girón, 2014).

Las captaciones consisten en la recepción de recursos monetarios mediante depósitos a la vista o a plazo del público a una entidad financiera. (Masa Dolores, 2014, pág. 7)

En la revista del Banco Central del Ecuador, sobre las Reservas Mínimas de Liquidez (RML), sugiere en el Art. 1.- Deberán constituir y mantener RML respecto a sus captaciones los Bancos., Sociedades Financieras, Cooperativas (SBS) y Mutualistas. (Banco Central del Ecuador, 2009, pág. 4)

El Catálogo Único de Cuentas, diseñado por la SEPS, aparece como elemento del Pasivo, dentro del grupo Obligaciones con el Público, las cuentas:

2101 Depósitos a la vista

2102 Operaciones de report

2103 Depósitos a plazo

2104 Depósitos de garantía

2105 Depósitos restringidos

De igual manera, en el Catálogo de Cuentas editado por la SEPS, describen que: la cuenta captaciones “Registra las obligaciones a cargo de la entidad derivadas de la captación de recursos del público mediante los diferentes mecanismos autorizados. Estas obligaciones consisten en custodiar y devolver el dinero recibido” (SEPS, 2014).

Lo cual indica que captar es sinónimo de recibir, pues las entidades financieras receiptan el dinero proveniente de los socios para iniciar el proceso de recepción-entrega a través de préstamos a cambio de un interés.

Las captaciones pueden realizarse a corto y largo plazo:

- **Depósitos de Ahorros:** Son las operaciones más comunes realizadas por las entidades bancarias, éstas se reflejan en el pasivo del balance, pues hay que considerar que el depositante puede hacer uso de su dinero en cualquier momento.
- **Los depósitos a la vista** ya que el depositante puede retirar su dinero en cualquier momento, se encuentran en este tipo las cuentas de ahorros y corrientes.
- **Los depósitos a plazo** constituyen una inversión de dinero por un plazo determinado y que al cabo del mismo produce un interés; es decir el cliente entrega una cantidad de dinero para un período de tiempo y transcurrido éste la entidad devolverá el interés pactado más el capital.
- **Depósitos a plazo fijo:** Son depósitos para un plazo no menor a 60 días y son exigibles a su vencimiento.

- **Depósitos restringidos:** Son aquellos en los cuales se limitan los retiros con base en requisitos jurídicos, regulatorios o comerciales. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2009, pág. 2)

Dentro de este tipo de depósitos se encuentran:

- Depósitos de sociedades financieras en proceso de liquidación
- Depósitos de los importadores antes de la importación
- **Certificados de aportación:** De acuerdo a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, constituyen las aportaciones que realizan los socios para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir con el requisito mínimo de patrimonio técnico que exige el Órgano de Control para su funcionamiento (Sánchez O. , 2014)
- **Titularización:** Simplemente implica colateralizar bonos, obligaciones y papel comercial mediante el crédito general de la empresa, bienes raíces, maquinaria o algún otro activo. (Manshell, 1992, pág. 450)

PRODUCTOS FINANCIEROS

Las empresas comerciales ofertan productos y/o servicios, en cambio las cooperativas de ahorro y crédito, entes financieros ofrecen servicios y/o productos relacionados con el dinero – finanzas.

Dentro de los productos y servicios que ofertan las empresas financieras debe existir una innovación constante, ya que con ello se contribuye a sostener el apalancamiento el hecho de que los productos complejos sean difíciles de valores debe conducir a mayores esfuerzos para mejorar el conocimiento y los modelos de valoración (IEAF - Instituto Español de Analistas Financieros, 2012); y sobre todo, se debe mantener la fidelidad de los socios-clientes a las entidades financieras, es decir crear un comportamiento de fidelidad, no solo en el buen servicio sino también en el aspecto externo, es decir contar con una buena estructura física, acogedora, que de confianza y seguridad a los socios. (Fandos, Sánchez, Moliner, & Estrada, 2011)

Para el autor del libro *Gestión comercial de servicios financieros*, “los productos financieros son un medio para alcanzar un fin, no un fin en sí mismos” (Castelló, 2007, pág. 156).

Generalmente las instituciones financieras, en primer lugar ofrecen Productos Financieros (ahorro y crédito) y en segundo lugar Productos no financieros o de desarrollo empresarial (capacitación de destrezas, capacitación empresarial básica y servicios sociales como atención médica, educación y alfabetización).

El autor indica que Productos Financieros son los diversos instrumentos que disponen las instituciones financieras autorizados por la autoridad competente para llevar a cabo las actividades para las que fueron creadas.

Es decir, los productos financieros son los servicios que ofrecen las instituciones financieras a la comunidad para cubrir sus necesidades.

Según los autores de la revista *Galega de Economía*. Vol. 16, “los últimos cambios experimentados en la industria financiera en materia de nuevos productos, cambios fiscales, mejores y más sofisticadas herramientas de análisis generan una cantidad de información que acelera la obsolescencia de conocimientos”. (Palomo & Mateu, 2007, pág. 3)

Lo que quiere decir, que por la globalización y la competitividad inclusive las entidades financieras deben buscar productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades de sus socios.

Según Bahillo en su libro *Productos y Servicios Financieros y de Seguros* los productos financieros se dividen en:

- Operaciones pasivas o de Captación
- Operaciones Activas
- Operaciones de servicio.

Operaciones Pasivas

Las operaciones pasivas o de depósitos son “fondos puestos por los clientes a disposición de las instituciones financieras, cuya apertura tienen lugar por parte del cliente mediante una primera imposición o ingreso”. (Bahillo, 2009)

Clases de operaciones de depósito

- Depósitos de ahorro, es un contrato de depósito de dinero a la vista, la institución financiera se compromete devolver al titular la cantidad que tienen depositada en cuenta en el momento que la requiera, sin que sea preciso justificación alguna.
- Depósitos a plazo fijo, son depósitos de dinero que proporciona una rentabilidad fija durante un plazo determinado, comprometiéndose su titular a no disponer de los fondos depositados. (Barandiarán, 2008)

Operaciones activas

Para Bahillo (2009):

Son aquellas en la que la institución financiera entrega o pone a disposición de sus clientes un capital, lo que les convierte en un acreedor para el cliente por el importe de la suma percibida. Las operaciones activas se materializan a través de los productos financieros de activo como por ejemplo un préstamo hipotecario, créditos de consumo, microcrédito, etc.” (pág. 40).

Operaciones de Servicio

No suponen ni la concesión ni la obtención de crédito alguno, sino, es un servicio que la entidad ofrece a sus clientes como la facilidad de cobros de luz, transferencias de dinero, pagos de remesas, cajero automático etc.

Cuadro No. 7: Características de la Política de Productos

Política tradicional	Política moderna
Rigidez de las reglamentaciones	Aspectos comerciales Orientación hacia el cliente Diferenciación de productos Ofrecimiento de “packages” Venta cruzada
Indiferenciación	Segmentación Personalización
Innovación desatendida	Innovación como estrategia

Fuente: (Castelló, 2007, pág. 158)

Los diferentes servicios y/o productos que ofertan las entidades financieras deben tender a satisfacer las necesidades cada vez más exigentes de los clientes, además que debe ir a la par de la innovación y competitividad empresarial.

Tipos de préstamos:

Para María del Carmen Castillo, en su libro: Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo, expone:

Los préstamos se pueden agrupar atendiendo a distintos criterios de clasificación:

- I. Según el prestamista, se puede distinguir entre:
 - a. Bancarios: la financiación obtenida procede de una entidad financiera, que se encarga de adaptar los recursos a las necesidades de financiación de las unidades de gasto.
 - b. No bancarios: otras entidades diferentes de las bancarias ofrecen financiación a las unidades de gasto con déficit. Pueden realizarse entre particulares o entre empresas.

- II. Según el plazo de amortización
 - a. Préstamo a corto plazo: cuando el período de amortización es inferior al año.
 - b. Préstamo a largo plazo: cuando el período de amortización es superior al año.

- III. Según su naturaleza jurídica

- a. Personales: son préstamos generalmente de cuantías no muy elevadas que se conceden al prestatario para cubrir costes y se reintegran de forma habitual en menos de 10 años. Son préstamos de este tipo los solicitados para la compra un coche, financiar unas vacaciones, realizar estudios, etc.
 - b. Hipotecarios: son préstamos de cuantías elevadas y tienen un plazo de amortización mucho mayor que los préstamos personales. Este tipo de préstamos suelen solicitarse para la adquisición de viviendas.
- IV. Según la circulación económica que genera el préstamo y el pago de intereses.
- a. Préstamos con intereses implícitos, por la diferencia entre el valor reembolso y el de emisión.
 - b. Préstamos con intereses explícitos en el contrato, con tipo fijo o variable. Son préstamos personales o hipotecarios.
- V. Según la garantía:
- a. Personales: la deuda se asegura con todo o con parte del patrimonio del prestatario o de terceras personas, que avalan con su patrimonio de manera solidaria o subsidiaria.
 - b. Reales: el préstamo está garantizado con alguna garantía real sobre bienes muebles o inmuebles concretos. Si el prestatario incumple con el pago, el bien será vendido a favor de la entidad prestamista. Los préstamos hipotecarios están garantizados con el bien inmueble, mientras que los préstamos pignoratícios se garantizan con bienes muebles entregados.
- VI. Según el tipo de interés:
- a. Préstamos de interés fijo: el tipo de interés se mantiene a lo largo de toda la vida del préstamo. Se suele utilizar en préstamos a corto plazo.
 - b. Préstamos de interés variable. El tipo de interés del préstamo varía, generalmente en función de la evolución de otra variable. El Euribor es el diferencial de referencia para la mayoría de los préstamos de este tipo, que se revisan de manera periódica para determinar el tipo de interés.
- VII. Según el método de amortización:
- a. Amortizables con reembolso único: estos préstamos son reintegrados en un pago único al finalizar el período acordado por las partes.
 - b. Amortizable con una renta: el préstamo se va reintegrando progresivamente a lo largo de la vida del préstamo, tanto la cuota del principal como los intereses. (Castillo, 2012, pág. 520)

De acuerdo a los párrafos anteriormente presentados se puede concluir que en la actividad financiera se manejan diferentes tipos de préstamos, garantías e intereses; pero, normalmente en el sistema cooperativo los más utilizados son según el plazo de amortización que son préstamos a corto plazo y préstamos a largo plazo con un promedio máximo de 5 años, ya sea mediante con garantía prendarias o hipotecarias dependiendo del monto y recursos que posea el solicitante.

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

La intermediación financiera es la principal actividad del sistema financiero, es decir, la puesta en marcha de los recursos financieros que reciben de los depósitos para posteriormente entregarlos a través de préstamos, créditos o anticipos de fondos a terceros.

Por la migración que se ha experimentado en varios países, tales como México, en donde migran hacia el Norte con miras a obtener mejores ingresos, por lo que cambia el tradicional comportamiento económico ya que ahora dependen más de los recursos que llegan desde el vecino país, esto lo hacen a través de entidades que brindan un servicio confiable (Pérez & Álvarez, Migraciones Internacionales., 2004); sin embargo, no todo lo que brilla es oro, para unos países en donde reciben remesas el aumento de servicios para los intermediarios financieros es evidente; pero, en otros en donde las políticas y crisis bancarias han hecho que varias de éstas entidades colapsen y tengan que cerrar, no solo en América Latina, sino también en Europa (Borgucci, 2006)

Para (Blanco, 2015, pág. 24) “Los intermediarios financieros son todas aquellas instituciones y agentes especializados en la mediación entre los prestamistas y los prestatarios de la economía”.

Entendiéndose por lo tanto como intermediación financiera la actividad que realizan las empresas dedicadas a ser intermediarios, entre los ahorravientes y quienes requieren de un préstamo.

En la revista publicada por el Banco Central por (Almeida, Francisco, & Carrillo, 2009), hace referencia a:

La intermediación financiera es la actividad en la que una unidad institucional contrae pasivos por cuenta propia, con el fin de adquirir activos financieros realizando transacciones financieras en el mercado. El papel de los intermediarios financieros consiste en canalizar fondos de los prestamistas a los prestatarios, intermediando entre ellos; captan fondos de los prestamistas y los transforman, de modo que se adapten a las demandas de los prestatarios; obtienen fondos contrayendo pasivos por cuenta propia, recibiendo depósitos y emitiendo bonos u otros instrumentos financieros. Un intermediario financiero no actúa solo como un agente de otras unidades institucionales, sino que incurre él mismo en riesgos, al contraer pasivos por cuenta propia. (pág. 8)

En la revista de economía, (Sánchez G. , Poder de mercado, intermediación financiera y banca: un enfoque de organización industrial, 2013, pág. 79), menciona que:

Los bancos son considerados los intermediarios financieros por excelencia. Y su actividad puede ser entendida y simplificada desde dos enfoques. En el primero, el enfoque de producción, los depósitos son asumidos como un producto final, lo que implicaría tomar a los bancos como empresas que producen dos servicios diferenciados entre sí: depósitos y créditos. Por otro lado, el enfoque de intermediación supone a los depósitos como un servicio intermedio para la producción de crédito, lo cual implicaría que los bancos serían únicamente productores de crédito; por lo que obtienen sus ganancias sobre la base de su actividad de intermediación financiera ; diferencia conocida como el margen de intermediación financiero o simplemente margen de intermediación.

Las entidades financieras son los encargados de la intermediación, es decir, están al frente de la actividad financiera para prestar sus servicios a terceros, prácticamente la intermediación constituye la actividad propia que realizan las entidades financieras.

En la revista (Pérez & Álvarez, 2005, pág. 115), citado por: Fabozzi et al., 1996, aparece:

Un intermediario financiero es una institución que desempeña el papel de transformación de activos financieros no deseables en activos financieros de mayor interés para la población cumpliendo alguna de

las siguientes funciones económicas: intermediación del vencimiento, reducción del riesgo inherente a toda asimetría de la información, reducción de costos (de contratación, de transacción, de procesamiento de la información, etcétera) y oferta de mecanismos de pago.

Lahoud, Daniel, en su libro, existe la intermediación financiera indirecta y la intermediación financiera directa.

“Intermediación Financiera Indirecta: Es la que ocurre cuando los depositantes y los acreedores acuden a una institución financiera y la utilizan como vehículo para la facilitación de los flujos de fondos”. (Lahoud, 2006, pág. 53)

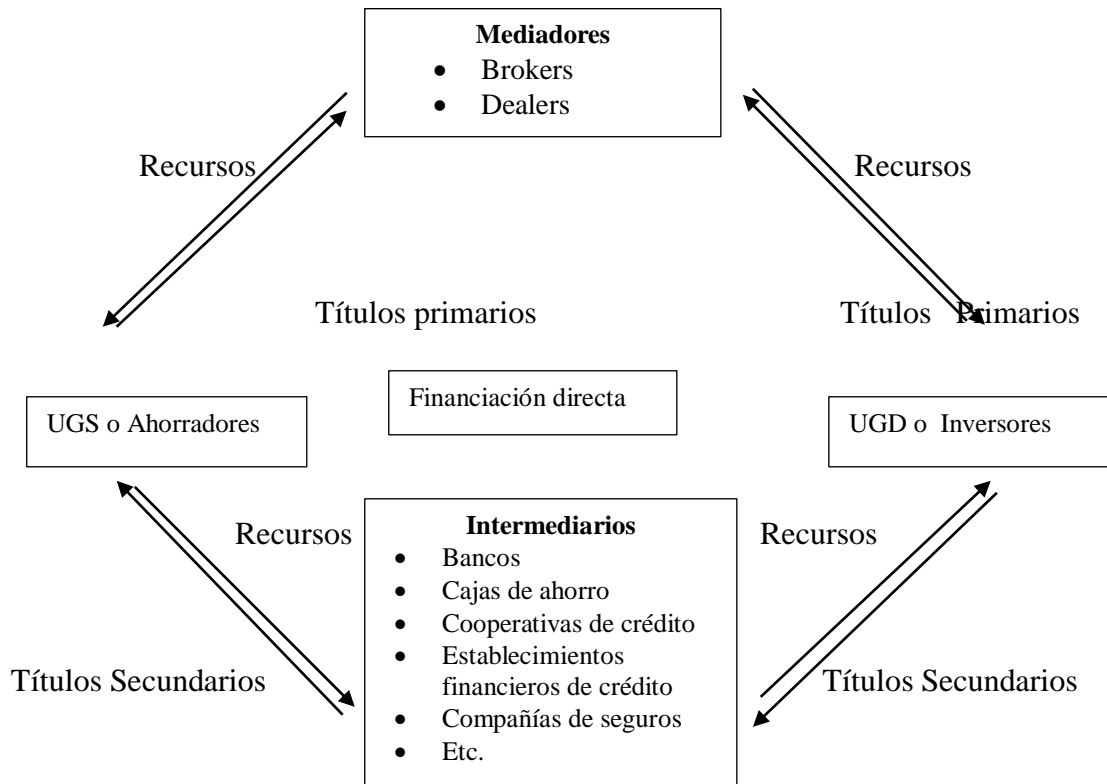
Funciones

La actividad principal de los intermediarios financieros es captar dinero para posteriormente entregarlo a manera de crédito a cambio de un interés.

La función principal de los intermediarios financieros es facilitar el contacto entre ahorradores e inversores. (Blanco, 2015, pág. 25). Siendo la labor principal transformar los activos financieros.

Gráfico No. 12

Esquema del Sistema Financiero



Fuente: (Blanco, 2015, pág. 27)

SISTEMA FINANCIERO

Entendiéndose como sistema financiero al conjunto de entidades financieras regidas por normas y procedimientos tendientes a cumplir su cometido, esto es brindar servicios financieros.

Gracias a la tecnología que se ha incrementado en los últimos años, la competencia de las entidades del sistema financiero son grandes, ya que cada vez son más quienes ofrecen mejores servicios financieros y bancarios con el uso de la tecnología (Vasallo, 2001); otra situación que se avizora en este tipo de entidades es la fusión, para no sucumbir debido a las cambiantes políticas y reformas que se dan. (Chapoy & Girón, 2013)

Para (Bodie & Merton, Finanzas, 2003), el sistema financiero “abarca a los mercados, los intermediarios, las empresas de servicio y otras instituciones cuyo propósito es llevar a la práctica las decisiones financieras de los individuos, las empresas y los gobiernos”. (pág. 22)

En el libro de gestión para las entidades financieras, (Blanco, 2015, pág. 23), menciona: “el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin primordial es el de canalizar el ahorro generado por las Unidades de Gasto con Superávit (UGS) hacia las Unidades de Gasto Deficitarias (UGD)”. A decir de la autora cumple con la misión fundamental de captar el excedente de los ahorradores y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados.

Un sistema financiero proporciona medios y mecanismos para transferir recursos económicos de un lugar a otro, administrando el riesgo que conlleva, ofreciendo mecanismos de compensación y liquidación de pagos para facilitar el intercambio de bienes, servicios y activos

En la revista: Poder de mercado, intermediación financiera y banca: un enfoque de organización industrial, del autor (Sánchez G. , Poder de mercado, intermediación financiera y banca: un enfoque de organización industrial., 2013, pág. 76) menciona que: “El sistema financiero es el engranaje fundamental del crecimiento económico. Y la participación de los bancos en el mismo resulta de gran importancia pues constituyen la principal fuente de financiamiento, tanto para las familias como para las empresas”; es decir los bancos son el motor, quienes mueven el financiamiento en el sistema financiero.

Objetivos del sistema financiero

Según el autor, el sistema financiero persigue dos objetivos:

- Captar los recursos financieros sobrantes (ahorro) procedentes de las familias, las empresas y la administración pública ofreciendo como contrapartida un interés por sus depósitos y una seguridad de reembolso, así como posibles servicios adicionales como el cobro y pago de recibos, cambios de divisas, etc.
- Satisfacer las necesidades de fondos de sus clientes (créditos, préstamos, descuento de efectos, etc.) exigiéndoles el pago de

unos intereses y una garantía de solvencia. (Martínez R. , 2010, pág. 23)

En la publicación de (Santos, SISBIB, 2001, pág. 35) se menciona que: “El negocio bancario tradicional consiste en captar fondos, que conjuntamente con el capital propio del banco son canalizados a sus clientes; es un negocio de intermediación financiera de entidades o personas superavitarias de capital a entidades o personas deficitarias de capital.”.

El negocio bancario a decir de los autores revisados, consiste en captar fondos ya sea por depósitos, aperturas de cuenta, u otros y colocarlas en forma de préstamos a terceras personas, cobrando un interés el cual genera ingresos que le permiten subsistir y obtener ganancias.

Marco conceptual variable dependiente

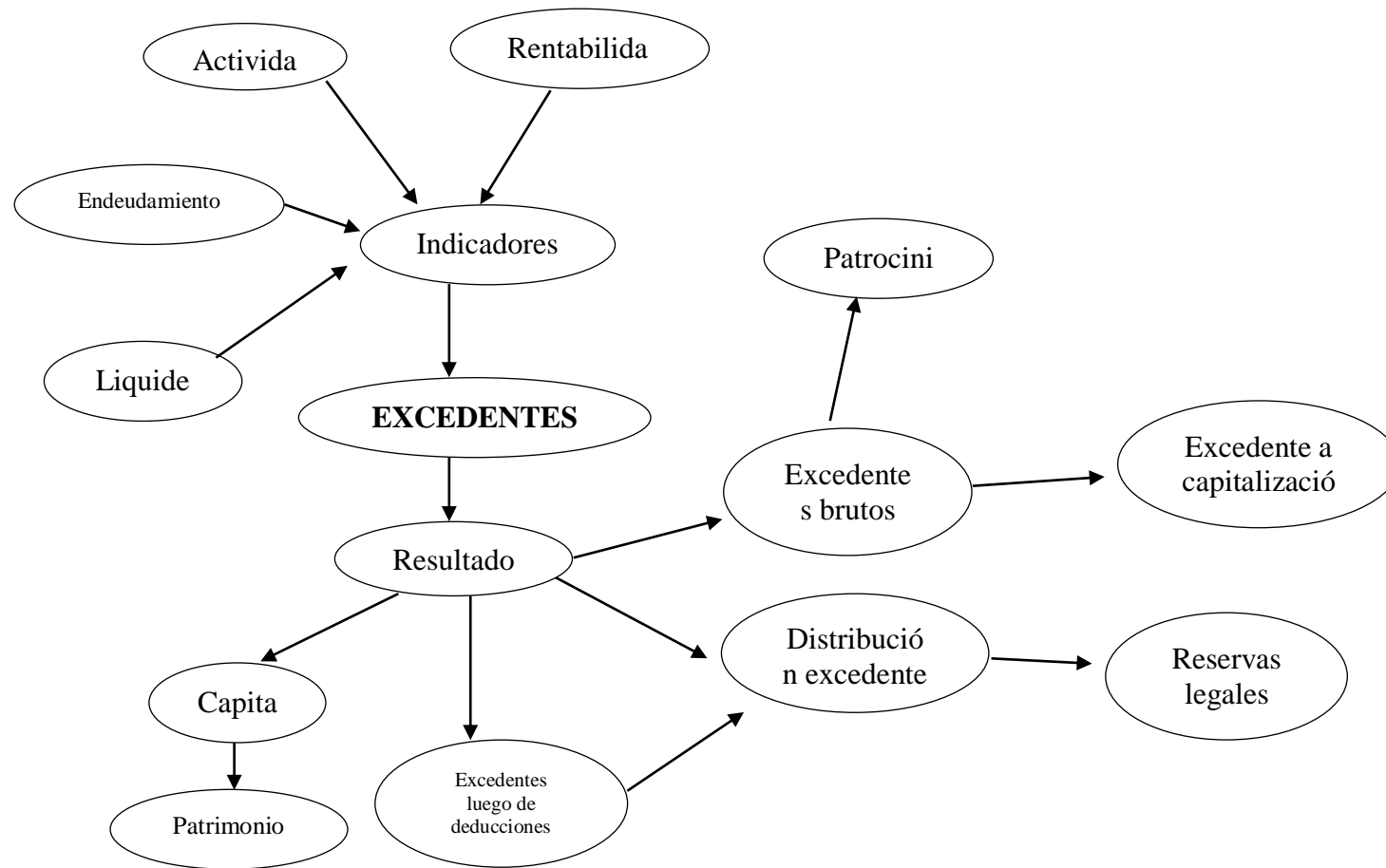


Gráfico No. 13: Subordinación variable dependiente
Elaborado por: Inés Yucailla

Variable Dependiente

GESTIÓN FINANCIERA

La labor relacionada con las finanzas – dinero se basa la gestión financiera de toda empresa, sea pública o privada tendiente o no a generar divisas.

El mundo globalizado en el que se vive, exige a que las empresas dedicadas a una gestión financiera adopten nuevos principios y actitudes por parte de los profesionales de la economía y finanzas, no solo con miras a que se conviertan en empresas destacadas sino también para prevenir posibles crisis. (Martínez J. , 2015). Los países que más se han beneficiado con la globalización, lógicamente son los industrializados, ya que tienen alto nivel de competitividad, siendo necesario que la gestión financiera propicie el desarrollo industrial y sostenible, en el sentido de compromiso de gestión social, disminuyendo los márgenes de beneficios en pro del desarrollo industrial en sectores estratégicos y en función de la creación de empleo calificado. (Martínez C. , 2003)

A decir de (Pico & Pulgar, 2006, pág. 9)“la gestión financiera es parte fundamental de la gestión empresarial ya que todos los aspectos de las actividades se ven reflejados en sus resultados y en su estructura financiera y son una medida de su desempeño”.

Méndez en su libro, la Gestión Financiera en las Empresas Turísticas, dice que “La gestión financiera se basa en el análisis e interpretación de los datos económicos-financieros de la empresa reflejados en la información contable”. (Méndez & Aguado, 2006, pág. 15)

Según la comisión de Principios y Normas de Contabilidad de la Asociación Española de Contabilidad y Auditoría, la información contable debe cumplir los siguientes requisitos:

- Identificabilidad
- Oportunidad

- Claridad
- Relevancia
- Racionabilidad
- Economicidad
- Imparcialidad
- Objetividad

La gestión financiera, constituye pues el eje del proceso general de la empresa que sirve de apoyo en la evaluación y toma de decisiones de carácter financiero.

Las metas que persigue la gestión financiera, son:

1. Maximizar el valor para los accionistas
2. Maximizar los beneficios
3. Maximizar la recompensa para la dirección
4. Cumplir determinadas metas de desempeño; y
5. La responsabilidad social. (Shim & Siegel, Dirección Financiera, 2004, pág. 1)

Dentro del sistema financiero, la gestión financiera cooperativa tiene diferentes fines a los de la gestión financiera capitalista, según (Pastor & Múnera, 2007, pág. 77)

Política de aportes sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión voluntaria y abierta
Política de votos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión democrática de los asociados • Autonomía e independencia
Política de excedentes	<ul style="list-style-type: none"> • Participación económica de los asociados
Política de utilización de excedentes	<ul style="list-style-type: none"> • Educación, formación e información • Interés por la comunidad
Política de integración	<ul style="list-style-type: none"> • Integración inter-cooperativa • Interés por la comunidad

Adaptado de Michel Belley, Universidad de Sherbrooke.

ÍNDICES FINANCIEROS

A través de rangos – medidas se puede analizar la situación en la que se encuentra la empresa, estos indicadores ayudan a la toma de decisiones.

Para la aplicación de los índices financieros, en cualquier empresa es necesario contar con información clara y oportuna que facilite los procesos de identificación y selección de acciones, estos constituyen los pilares fundamentales de apoyo en la toma de decisiones estratégicas en las empresas. (Hoz, Ferrer, & Hoz, 2008); Los ratios financieros de medición no son lo suficientemente apropiados para medir la rentabilidad del capital debido a que solo son cocientes entre diferentes cuentas en ningún momento toman en consideración el concepto de costo de capital. (Vergíú & Bendejú, 2007).

Según (Schall & Haley, 1983, pág. 409) en su libro administración financiera menciona que es “El valor de una razón comparada con un rango de valores sirve como un indicador significativo de la salud financiera de la empresa, así como un medio para detectar áreas de problemas inminentes”; es decir menciona la importancia que tienen los indicadores para la situación financiera.

Para el autor de la revista (Vergara, 2004) “Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado”.

Consideraciones para una buena aplicación de Ratios

Para el autor de Análisis Financiero, (Pastor J. D., 2012, pág. 11) menciona que se debe considerar:

- Incluye solo una muestra representativa de los posibles índices.
- Son solo “señales” que indican las potenciales áreas de fortaleza o debilidad; se requieren de datos adicionales para una mejor apreciación.

- Es preciso analizar con mucho cuidado un indicador para descubrir su verdadero significado.
- Los ratios son significativos cuando se compara con algún patrón, tal como la tendencia del “promedio de la industria” CIUU o con un objetivo establecido por la dirección.
- Al establecer comparaciones entre empresas, recordar que las diferencias en las técnicas contables pueden tener como resultado desigualdades sustanciales entre ellas.

Al analizar la posición financiera de una compañía, se utilizan los ratios financieros que pueden clasificarse en cinco grupos:

1. Ratios de liquidez
2. Ratios de actividad
3. Ratios de apalancamiento
4. Ratios de rentabilidad
5. Ratios de valor de mercado (Shim & Siegel, Dirección Financiera , 2004, pág. 22)

Cualquier razón dada refleja un aspecto particular de una compañía, lo que indica que debe ver el contexto de otras razones y otros hechos respecto de la compañía.

Razones de liquidez: Son las que indican la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo

Capital de trabajo

CT = Activo corriente – Pasivo corriente

Razón corriente

$$RC = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Prueba Ácida

$$PA = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Estas razones interesan a los acreedores

Razones de actividad: Son las que indican la efectividad del uso de activos para generar ventas

Rotación de inventario

$$RI = \frac{\text{Costo de bienes vendidos}}{\text{Inventario promedio}}$$

Período prom. Inventarios.

$$PPI = = \frac{\text{Inventario}}{\text{Costo de venta}/360}$$

Período promedio de cobranza

$$PPC = \frac{\text{Cuentas promedio por cobrar}}{\text{Ventas a crédito promedio por día}}$$

Rotación de activos fijos

$$RAF = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos fijos}}$$

Rotación total de activos

$$RAT = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

Razón de apalancamiento: Mediante el uso de razones de apalancamiento, se descubre la capacidad de la compañía para cumplir sus obligaciones de corto y largo plazo. Miden la deuda total de la empresa

Ratio de endeudamiento

$$D/A = \frac{\text{Total de deuda}}{\text{Total de activos}}$$

Deuda – patrimonio

$$D/CCC = \frac{\text{Deuda a largo plazo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Veces del interés ganado} = \frac{\text{Utilidades antes de impuestos} + \text{intereses}}{\text{Cargos por interés}}$$

$$\text{Cobertura de cargos fijos} = \frac{\text{Ingreso disponible para cumplir cargos fijos}}{\text{Cargos fijos}}$$

Cuando más pronosticables sean los retornos de la empresa, mayor será la deuda aceptable, ya que estará con menor probabilidad de ser sorprendida por circunstancias que impidan cumplir sus obligaciones.

Razón de rentabilidad: Indican los retornos netos en ventas, activos e inversiones.

Margen de ganancia bruta

$$\text{MUB} = \frac{\text{Ventas} - \text{costo de bienes vendidos}}{\text{Ventas}}$$

Margen neto de operación,

$$\text{MUN} = \frac{\text{Ingreso de operación}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad en ventas

$$\text{MUV} = \frac{\text{Ingreso neto}}{\text{Ventas}}$$

Retorno del total de activos

$$\text{RTA} = \frac{\text{Ingreso neto} + \text{interés}}{\text{Total de activos}}$$

Retorno de patrimonio

$$\text{RP} = \frac{\text{Ingreso neto}}{\text{Patrimonio de los accionistas}}$$

Ratios de valor de mercado. Para evaluar los mercados financieros sobre el desempeño de la empresa

Limitaciones de las razones financieras

Para el autor del informe sobre Análisis Financiero, (Pastor J. D., 2012, pág. 24), el uso de las razones financieras tiene limitantes, tales como:

- Dificultad al identificar el grupo industrial al cual una empresa pertenece debido a la gran variedad de líneas que esta puede tener.
- Dificultad de comparar varias empresas por las diferencias existentes en los métodos contables de valorización de existencias: LIFO, FIFO, NIFO, PROM, cuentas por cobrar y activos fijos.
- Los ratios promedios publicados por la industria son solo aproximaciones, en consecuencia la empresa debería observar el comportamiento de sus principales competidores.
- Los ratios siempre están referidos al pasado y son elaborados en base a costos históricos y son fáciles de manipular para presentar una mejor situación económico-financiera.
- Tienen un comportamiento estático y consideran una tendencia futura, no describiendo la calidad de sus componentes

ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero es útil en una empresa, sea pública o privada porque destaca los puntos fuertes y débiles de la misma.

El análisis financiero representa el medio más idóneo para interpretar y evaluar la información contable que refleja el manejo de los recursos financieros disponibles, dispone de técnicas que permiten un análisis e interpretación más profunda, que va desde determinar la gestión de los recursos financieros disponibles hasta la predicción de la quiebra de la empresa en el futuro próximo. (Nava M. , 2009)

Según (Vives, Evaluación financiera de empresas, 1984), define:

El cuerpo de principios y procedimientos empleados en la transformación de la información básica sobre aspectos contables, económicos y financieros en información procesada y útil para la toma de decisiones económicas, tales como inversiones, créditos y la administración de los activos y pasivos de la empresa. (pág. 16)

En la revista, aparece: “El análisis financiero es una disciplina multifacética y su concurso se requiere en una gran variedad de aplicaciones. (Aldena, 1980, pág. 47)

El análisis financiero, según los criterios anteriores, se realiza tomando en consideración la información sobre aspectos contables, económicos y financieros los mismos que son de gran ayuda en la toma oportuna de decisiones.

El autor del libro Manual de Análisis financiero, (Rubio, 2007, pág. 2), menciona que el proceso de análisis consiste en “la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones”

Según la revista venezolana de Gerencia (Nava & Marbelis, 2009, pág. 607)

El análisis o diagnóstico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerenciadas y que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados.

El realizar el análisis de los estados financieros que arrojan la entidad es de suma importancia ya que permite tomar decisiones oportunamente. El objetivo del análisis es convertir los datos en información útil.

El análisis financiero tiene como finalidad evaluar el desempeño financiero de una empresa en el pasado y de sus perspectivas futuras.

Según Hernández, (2005), citado en la revista venezolana de Gerencia (Nava & Marbelis, 2009), definen: “como una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos”.

El análisis financiero puede ser:

- Análisis externo
- Análisis interno

El análisis externo es útil para los acreedores comerciales, los tenedores de bonos y los tenedores de acciones.

El análisis interno sirve para un control interno y para planeamiento.

Estados financieros

Las empresas sean grandes o pequeñas requieren de informes financieros que les permitan vislumbrar la situación actual de la empresa a través de los resultados que arroja la información financiera. Para el análisis es importante contar con: el balance general y el estado de pérdidas y ganancias; siendo utilizados también con mucha frecuencia las utilidades retenidas y el estado de fuentes y uso de fondos en el que se muestra de dónde se obtuvieron los fondos de la compañía durante el año y cómo se utilizaron.

Según (Vives, Evaluación Financiera de empresas, 1984, pág. 127) considera que “el análisis de los estados financieros es una técnica de transformación de información que convierte datos e información básica en información procesada e interpretable”.

Pasos

Según, (Wheelen & Hunger, 2007, pág. 326) el análisis financiero básico debe constar de:

1. Escudriñar los estados de resultados y los estados financieros históricos
2. Comparar los estados históricos con el paso del tiempo si existe una serie de estados que esté disponible
3. Calcular los cambios que ocurren en categorías individuales de un año, a otro, así como el cambio total acumulado
4. Determinar el cambio como un porcentaje y como un monto absoluto
5. Ajustar de acuerdo con la inflación si ésta fue un factor significativo.

Importancia

Para (Nava & Marbelis, 2009, pág. 607), la importancia radica en permitir “identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras”

Es decir facilita el proceso de toma de decisiones, debiendo realizarse en forma sistemática para determinar la liquidez y solvencia de la empresa, su capacidad de endeudamiento, cancelación de sus deudas, utilidades, inversiones requeridas y rentabilidad.

HERRAMIENTAS DEL ANÁLISIS FINANCIERO

Existen diversos instrumentos que permiten realizar el análisis:

- Análisis horizontal
- Análisis vertical
- Análisis de ratios o razones financieras
- Comparación industrial
- Análisis de tendencias

El análisis de las variaciones y tendencias forma parte del análisis horizontal y el de porcentajes y ratios del análisis vertical.

Análisis horizontal

Se usa para evaluar la tendencia que siguen las cuentas a lo largo de los años, suele presentarse en estados financieros comparativos. Generalmente las empresas muestran en sus informes 5 años de datos comparativos.

Según (Corona, Bejarano, & González, 2014, pág. 80), “el análisis horizontal se puede llevar a cabo en términos de cambios en importes, en porcentajes de cambio (%), o en forma de coeficientes, o ratios”

Es importante que la variación se indique tanto en forma absoluta como porcentual ya que cualquiera de las medidas por sí sola podría inducir a error.

Cuando el análisis abarca un período de muchos años, los estados financieros comparativos pueden volverse un tanto difíciles de leer, pudiendo mejorar si se muestran los resultados del análisis horizontal como tendencias relativas a un año base.

Análisis vertical

Se usa como valor base un elemento significativo del estado financiero y se compara con los demás ítems.

De acuerdo con (Corona, Bejarano, & González, 2014, pág. 83), “la aplicación del análisis vertical a los estados financieros implica la conversión de las partidas que aparecen por columnas (importes) dentro del estado, en porcentajes de una cifra base”.

Los dos análisis anteriores comparan cifras pertenecientes a la misma categoría

Análisis de ratios

Son las herramientas de análisis financiero más conocidas. Aunque existen muchos métodos, el análisis de los estados financieros se basa en las razones.

Para (Corona, Bejarano, & González, 2014, pág. 88), consideran que “los ratios son una forma más de información financiera procedente de las empresas, ya vayan insertos en las cuentas anuales o en el informe de gestión, y constituyen una herramienta de manifestación de los principales hitos de la empresa”.

El análisis de ratios es uno de los métodos más prácticos para analizar la futura viabilidad de la empresa.

Dentro del informe de Análisis de ratios, presentado por (Pastor J. D., 2012, pág. 10) menciona que:

- Son relaciones que permiten medir las actividades de la empresa.
- Identifican el vínculo que existe entre el activo y pasivo corriente, o entre sus cuentas por cobrar o sus ventas anuales.
- Permite comparar las condiciones de una empresa con respecto al tiempo, o a otras empresas (CIIU).
- CIIU Clasificación Industrial Internacional Uniforme-COVASEV
- Uniforman diversos elementos de los datos financieros de toda una serie, considerando diferencias dimensionales.

Análisis de las tendencias

Consiste en determinar en qué porcentaje se dio el cambio con respecto al período base. (Tanaka, 2005, pág. 317)

Según (Horngren, Sundem, & Elliott, 2000, pág. 543) “el análisis de las tendencias consiste en identificar un patrón en el pasado. Las tendencias no son más que patrones previsibles que han sido observados en el pasado y que según se espera, se prolongarán en el futuro”.

Análisis de porcentajes

Consiste en determinar qué porcentaje representa la partida con respecto a un total. (Tanaka, 2005, pág. 318)

Este sistema es parte del análisis vertical, el cual consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del Activo, Pasivo y Patrimonio, tomando como base el valor del Actual total y el porcentaje que representa cada elemento del Estado de Resultados a partir de las Ventas netas. (González, 2010)

Con el uso de los porcentajes, el analista puede ver mejor la evolución de las tendencias de la empresa.

EXCEDENTES

Todos quienes forman parte de una entidad sea o no financiera consideran que esperan obtener un incremento de los costos afecta los niveles de liquidez y el excedente operativo. Especialmente, las cooperativas esperan obtener excedentes y los socios estarán satisfechos en la medida que sus expectativas se hayan convertido en objetivos y estos se hayan cumplido. (Graterol, Alizo, & Molero, Evaluación del rendimiento financiero a las cooperativas del municipio Maracaibo, Edo. Zulia. Período 1999-2006, 2010). Así, pues, en relación al crudo – petróleo, en México, se espera obtener un crecimiento inducido por excedentes, que sería simplemente aumentar la transitoria y superficialmente el PIB a niveles altos de inflación. (Ortiz E. , 2012)

Los excedentes, constituyen lo que excede de todos los ingresos generados por la entidad, una vez cubiertos los gastos de la actividad productiva en un período determinado.

En el informe editado por (IICA- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 1986, pág. 37), manifiesta que excedentes “es lo mismo que decir ganancia y es lo que resulta cuando los ingresos son mayores que los gastos”.

Según (Morales & Morales, 2009, pág. 22) en su libro, consta:

Cuando hay excedentes de recursos.- en el caso de las empresas, se considera excedentes de recursos si en los ciclos financieros de operación producen suficiente efectivo para cumplir con sus compromisos y además conservar recursos financieros. En estos casos tienen necesidad de detectar oportunidades para invertir, cuya recuperación sea atractiva dado cierto nivel de riesgo, que supere la inflación y el costo de financiamiento

Siendo el excedente el sobrante, un residuo, que resulta de la diferencia entre los ingresos y gastos realizados por la empresa; más aún en las entidades financieras, en donde los excedentes salvan a las cooperativas para evitar una pérdida y posible cierre de la entidad.

La manera como se entiende y distribuye el excedente; el excedente económico es el medio para lograr los fines sociales, pero no es el fin y la distribución tiene que ver con el uso de los servicios por parte del asociado. (Dávila, 2008, pág. 34)

Para (Ortiz J. , Gestión Financiera, 2013, pág. 323), considera que:

Entre los productos o alternativas más habituales para invertir los excedentes a corto plazo, teniendo en cuenta la solvencia, liquidez y rentabilidad, están: depósitos a la vista, depósitos a plazo, cuentas corrientes de alta remuneración, descuento por pronto pago, letras del tesoro, bonos y obligaciones del estado, pagarés de empresa.

Son excedentes extraordinarios los incrementos patrimoniales que se manifiestan con ocasión de la enajenación de elementos del inmovilizado. (Hernández F. , 2001, pág. 227)

En el Diccionario de Contabilidad publicado por (Mora, Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión, 2008, pág. 97), aparece:

El llamado resultado del ejercicio es el excedente empresarial que resulta de la diferencia entre los ingresos devengados en el ejercicio y los costes de los factores productivos, así como las pérdidas y deterioros de los elementos activos y cualquier otra incidencia que suceda en la empresa. Su cálculo está sujeto a incertidumbre, unas veces por estimaciones subjetivas, otras por deterioros transitorios de elementos patrimoniales del activo o por riesgos sobrevenidos.

Los analistas financieros, directivos y personas en general, no necesariamente hay que ser expertos en el tema como para darse cuenta que la mejor forma de que una empresa o institución obtenga lucro, es ahorrando, evitando gastos innecesarios, y realizando proyecciones en base a realidades lo cual va a dar como resultado un excedente que permitirá a los negocios lograr mantenerse en el mercado, satisfacer

las necesidades de los clientes sin problemas y sobretodo contar con un fondo para “solucionar los problemas” sin riesgos.

Gestión de excedentes financieros a corto plazo

Según el autor del libro, en la empresa pueda que existan excedentes y puntas de tesorería debidas a la diferencia entre cobros y pagos por alguna operación no habitual, como venta de activo o subvenciones, que ocasional puntualmente una cifra superior de cobros que de pagos, y esto tiene como resultado un superávit de caja. El tesorero debe rentabilizar estos excedentes y reflexionar sobre qué cantidad de dinero tiene y qué cantidad de excedente puede invertir. (Ortiz J. , Gestión Financiera, 2013)

Para Bastidas, citado por (Dávila, 2008, pág. 39) menciona que;

Las cooperativas deben producir excedentes apropiados para:

1. Proporcionar mejores niveles de vida
2. Sentar bases económicas y materiales para constituir fondos para sustentar el futuro de la cooperativa y del cooperativismo,
3. Dotarse de herramientas que le permitan crecer económicamente
4. Generar volúmenes apropiados de transacciones y lograr óptimos rendimientos.
5. Enfrentar el desafío de la capitalización.
6. Aumentar la rentabilidad de las actividades de sus miembros
7. No terminar su gestión anual con pérdidas.

En el Art. No. 50 de la Ley de Cooperativa se menciona que “El patrimonio de las cooperativas se integra por su capital social, sus reservas y los excedentes no distribuidos”

En la Ley de la Economía Popular y Solidaria, (MIES, 2011) consta:

Excedentes

Art.- 57.- Se definen como excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, de los valores pagados por los socios, para financiar los gastos operacionales, sea como cuotas administrativas, o como pago por servicios o productos adquiridos en la cooperativa, una vez deducidos los gastos de administración.

Constituyen también excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, sobre los valores pagados a sus socios, por concepto de remuneración, o precios por los productos entregados a la cooperativa para su comercialización, una vez deducidos los gastos de administración, financieros y no financieros.

Los excedentes así obtenidos, no se consideran utilidades para fines tributarios.

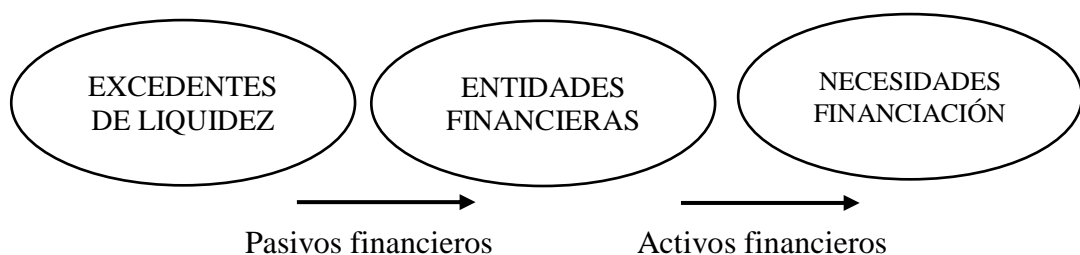
Distribución de Excedentes

Art.- 58.- Una vez deducidos los gastos de administración, amortización de deudas, intereses a las aportaciones, los excedentes netos, se distribuirán de la siguiente forma:

- a) El 15% por concepto de utilidades en beneficio de los trabajadores;
- b) El 40%, que se destinará para incrementar el capital social, entregándose certificados de aportación a los socios, sobre la alícuota que les corresponda;
- c) El 20% para incrementar el Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- d) El 10% para el Fondo de Educación e incubación de nuevas cooperativas, administrado por la cooperativa;
- e) El 5% para el Fondo de Asistencia Social;
- f) El 10% restante, se destinará en beneficio de la comunidad.

Las entidades financieras canalizan dinero desde los ahorradores hacia la financiación, es decir canalizan los excedentes de liquidez obtenido por depósitos para ofrecer financiación a otras familias y empresas que lo necesitan.

Esquemáticamente se representa:



Fuente: (Martínez R. , 2010, pág. 27)

Según información del diario El Heraldo:

Si las captaciones se reducen, las tasas de interés tienden a subir, si por el contrario como es el caso actual existe exceso de captación es decir mucha liquidez en el mercado, entonces las tasas de interés tienden a la baja como efectivamente está sucediendo en el país en estos días y que se corrobora con la información de la Superintendencia de Bancos y

Seguros respecto a la liquidez cuando describe que los bancos mantiene un excedente luego de captar y colocar del 30,59% es decir reciben como depósitos un dólar pero solo prestan 69 centavos, quedándose en sus cuentas los 31 centavos restantes sin mayor productividad, las cooperativas de ahorro y crédito mantienen un excedente de liquidez a diciembre de 2013 del 20,83%, la mutualistas de ahorro para la vivienda 11,96%, las sociedades financieras 40,78% y las emisoras de tarjetas de crédito 173,04%, es decir que todo el sistema financiero tienen una liquidez mayor a la necesidad actual de dinero en la economía nacional. (Proaño, 2014, pág. 4),

Es importante que toda empresa y más las entidades del sistema financiero dispongan de un excedente que les permita la supervivencia, y sobretodo puedan seguir satisfaciendo las necesidades de los socios.

c. Preguntas directrices

Son los inadecuados procesos de las captaciones los que provocan la disminución de los excedentes en la Cooperativa Ambato Ltda.

1. Señalamiento de las Variables.

Variable Independiente: Proceso de captaciones

Variable Dependiente: Excedentes

Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Término de Relación: Son, los, de, las, que, provocan, la, disminución.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

a. Modalidad

Por metodología se entiende a la descripción, explicación y justificación de los métodos utilizados. (Cegarra, 2011, pág. 92)

Para Yuni y Urbano, citados por (Gómez M. , 2006, pág. 9) “La investigación es ante todo, un acto de conocimiento, y como tal exige la adopción de estrategias cognoscitivas y cognitivas de las que se derivan los aspectos procedimentales”.

En donde el proceso de investigar consiste en la obtención de información para ampliar, verificar, corregir y entender el conocimiento.

Investigación de campo

En el libro de investigación científica de (Moreno, 1987, pág. 41) aparece que “reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio”.

A través de la investigación de campo se recogió la información en el lugar en donde se detectó el problema.

Investigación bibliográfica-documental

De acuerdo con (Bernal, 2006, pág. 110) consiste en “Un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio”.

Este tipo de investigación se usó para la elaboración del Capítulo II, así como también fue necesario recopilar datos contables para realizar una comparación de los resultados anteriores con los actuales.

a.1 Enfoque

Para (Blasco & Pérez, 2007, pág. 25) “El método que el investigador se propone utilizar para llevar a cabo su investigación, debe estar, no sólo en función del problema o cuestión de investigador, sino también de los conocimientos que éste disponga acerca de los métodos de investigación”

(Gómez M. M., 2006, pág. 121) señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

En la investigación cualitativa, se estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

El enfoque investigativo del presente trabajo fue predominantemente cualitativo, pues los objetivos y el proceso a seguir son conocidos, y se buscó la causa del problema detectado, es decir, la influencia que tienen los procesos de captaciones y los excedentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.; así como también cuantitativo pues con las técnicas aplicadas permitieron la comprobación de la hipótesis planteada, a través del uso de encuestas aplicadas a socios y empleados.

a.2 Nivel de Investigación

Investigación descriptiva

Para (Tamayo, 2004, pág. 84) en el diccionario de Investigación Científica, mencionan que: “la investigación descriptiva se ocupa del análisis e interpretación de los datos que han sido reunidos con un propósito definido, el de la comprensión y solución de problemas”

Los datos que fueron recopilados, analizados e interpretados para su mejor comprensión.

Investigación exploratoria

Para (Namakforoosh, 2005, pág. 89) en su libro considera que: “En éstos el investigador tiene un papel importante, junto con otras unidades del estudio, o puede ser no participativo. Entre los segundos, el caso más común es la encuesta”.

En la presente investigación a través de la aplicación de una encuesta se recopilaron datos que sirvieron para tener una mejor visión del problema y poder presentar una solución al mismo.

b. Población y Muestra

Población

Según, (Gómez M. , 2006, pág. 110), en su libro Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, considera que: “Para el enfoque cualitativo, la muestra puede ser una unidad de análisis o un grupo de ellas, sobre la(s) cual(es) se habrán de recolectar datos, sin que necesariamente sean estadísticamente representativas de la población que se estudia”.

Para la realización de la presente investigación fue necesario aplicar a la población involucrada en el problema, como son los directivos, personal del área contable y a los socios, a quienes va dirigido el servicio.

Cuadro No. 8: Directivos – proceso operativo de la Coac “Ambato” Ltda.

CARGO	CANTIDAD
Directivos	
Presidente de Consejo de Administración	1
Presidente de Consejo de Vigilancia	1
Gerente General	1
Gerente Financiero	1
Contadora General	1
Asistente Contable	2
Tesorera	1
Proceso Operativo	
Gerente de Negocios	1
Asistente de Negocios	1
Jefe de Crédito	1
Inspectores de Crédito	24
Jefe de Operaciones	1
Asistente de Operaciones	1
Jefe de Cajas	6
Servicios Cooperativos	2
Jefes de Oficina	6
Total empleados	51

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Inés Yucailla (2015)

Muestra

Cuando no es posible medir por el gran número de población, se recurre a una muestra representativa de la misma, que según (Rodríguez, 2005, pág. 82), dice que la muestra “refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa”.

Teniendo entonces, el número de socios sobre los 70.000, es necesario recurrir a la muestra.

Tamaño de la muestra

Para (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 113), el tamaño de la muestra:

Es importante determinar el tamaño adecuado de una muestra y no se debe actuar con ligereza, por cuanto si tomamos una muestra más grande de lo necesario es un desperdicio de recursos y muestras muy pequeñas a menudo nos lleva a tener resultados sin uso práctico, nada confiable.

Pudiendo aplicarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

PQ = Constante de probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia

$$(0.5) (0.5) = 0.25$$

E = Error de muestreo (0.05)

K = Coeficiente de corrección del error (2)

Según información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en el Departamento de operaciones el número de socios al 31 de Julio del 2015 fue:

Cuadro No. 9. Número de socios por agencia
Cooperativa Ambato Ltda. al 31 de julio 2015

ACTIVO	Matriz	Latacunga	Cevallos	Pujilí	Guaranda	Quito	Saquisilí	Consolidado
No. empleados-agencia	23	18	9	9	8	9	7	116.00
	10	10	5	5	6	4	4	44.00
No. socios ahorro vista	19227	14261	5150	7307	5664	5789	5114	62.512
No. de socios nuevos mes	109	97	33	29	81	92	43	464.00
No. de socios nuevos acumulado	849	674	194	339	440	529	307	3.332

Fuente: Departamento de Operaciones
Elaborado por: Inés Yucailla

Para la presente investigación se consideraron los socios de la Matriz, por ser los involucrados. Tomando en consideración la fórmula para la muestra, se tiene:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(849)}{(849-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{212.25}{(848) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{212.25}{(848 * 0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{212.25}{(0.78)}$$

$$n = 272.11$$

Es decir que la encuesta se aplicará a 272 socios.

c. Operacionalización de las variables

Para (Henríquez & Moreno, 2007, pág. 190), en su libro Biointec: una metodología integradora, dice:

Este es un proceso crucial en el proceso de investigación científica, ya que es necesario precisar que tipos de variables con sus respectivas dimensiones e indicadores corresponden a un concepto teórico. Según

como realice la operacionalización de variables, dependerá la calidad de la información recogida y del destino final del trabajo. Por tanto, se requiere mucha imaginación y sobre todo paciencia en la realización de este proceso.

Pasos a seguir:

- a) Definición conceptual de variable.
- b) Especificar el o los conceptos hallados en la realidad (Dimensión).
- c) Se eligen los indicadores de cada dimensión.

Con la operacionalización de variables, a través del concepto de cada una de las variables se engloba y da sentido concreto, ya que permite identificar indicadores para realizar su medición y cuantificación.

Cuadro No. 10: Operacionalización de la variable independiente: Proceso de las captaciones

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El proceso de captación de fondos, constituye una serie de procedimientos a seguir para obtener fondos para una entidad financiera.	Serie de procedimientos	No. de procesos que muestra mejoramiento/total número de procesos)* 100	Existió información previa antes de aperturar una cuenta? Si () No ()	Encuestas y cuestionarios Anexo No. 1
	Obtener fondos	Información	Cómo calificaría Ud. a los requisitos que establece la cooperativa para aperturar una cuenta? Mínimos () Muchos ()	
	Entidad financiera	Preguntas y documentos que le solicitan	Qué tipo de captaciones tiene mayor acogida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.? Aperturar una cuenta Depósitos a la vista Depósito de ahorro alcancía Depósito de ahorro ganamás Depósito a plazo fijo	
		Depósitos Créditos	Formulario	
		Atención		

Elaborado por: Inés Yucailla

Cuadro No. 11 Operacionalización de la variable dependiente: Excedente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Excedente es el resultado final entre los ingresos una vez cubiertos los gastos generados durante el período</p>	<p>Resultado</p> <p>Ingresos</p> <p>Gastos</p>	<p>Pérdida Liquidez</p> <p>Apertura de cuentas Depósitos Inversiones</p> <p>Rendimiento</p>	<p>Considera importante que la cooperativa cuente con estrategias que le permitan incrementar los excedentes? Si () No ()</p> <p>Generan las inversiones a largo plazo mayor excedente para la cooperativa Si () No ()</p> <p>Considera eficiente el proceso de las captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato? Si () No ()</p>	<p>Encuestas y cuestionarios</p> <p>Anexo No. 1</p> <p>Anexo No. 2</p>

Elaborado por: Inés Yucailla

d. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Para la elaboración del presente trabajo, se recurrió a:

Fuentes primarias: Es la información original obtenida con el fin de contrastar la hipótesis:

A través de la observación directa en el Departamento de Operaciones se pudo verificar el problema por el que atraviesa la entidad referente a la poca captación proveniente por la apertura de cuentas de ahorro, depósitos de ahorro vista que inciden directamente en los excedentes de la misma.

Con el escrutinio de los estados financieros, proporcionados por el Departamento de Contabilidad, nos sirvió como antecedentes para la investigación. Permitió también determinar la variación de los excedentes en el año 2014.

Mediante la encuesta se conoció que la cooperativa necesita poner en práctica estrategias financieras que le permitan mejorar el proceso de las captaciones con el fin de incrementar los excedentes financieros y cumplir con las metas presupuestadas

Fuentes secundarias:

Con la ayuda de libros de Contabilidad, se determinaron los índices financieros que permiten evaluar el proceso de las captaciones e identificar la incidencia en la disminución de excedentes.

De la misma manera se recurrió a información de libros físicos y digitales para la elaboración del marco teórico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

a. Principales resultados

Análisis e interpretación de datos

En este capítulo se realiza el análisis e interpretación de resultados, mecanismo importante en el procesamiento de datos, en primer lugar se procedió a la revisión, ordenamiento, codificación de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para luego tabularlos, mediante la aplicación Estadística descriptiva, como medio principal de los datos alcanzados, obtener los resultados en porcentajes y representarlos gráficamente.

ENCUESTA PARA LOS SOCIOS

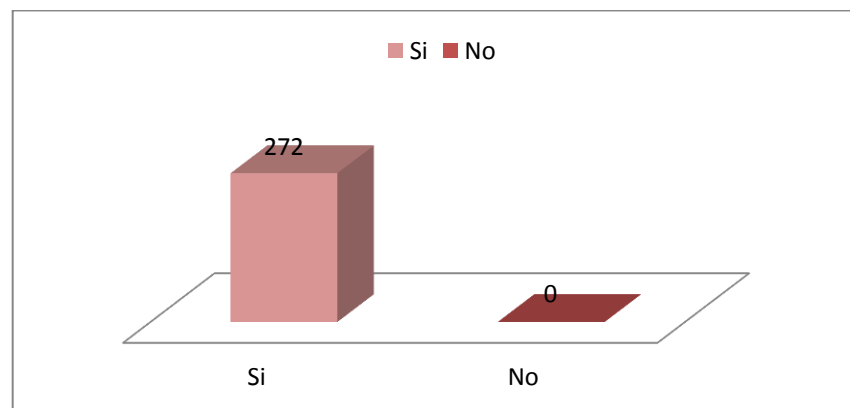
La presente encuesta fue aplicada a 272 socios de la oficina matriz en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., los resultados de las preguntas se analizan a continuación:

1. Existió información previa antes de aperturar una cuenta en la cooperativa?

Cuadro No. 12: Información previa al aperturar una cuenta

Variable	Frecuencia	%
Si	272	100
No	0	0
Total	272	100

Gráfico No. 14. Información previa al aperturar una cuenta



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de encuestados, es decir los 272 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., que representan el 100% dicen que sí existió una información previa antes de realizar el trámite de la apertura de la cuenta.

Interpretación

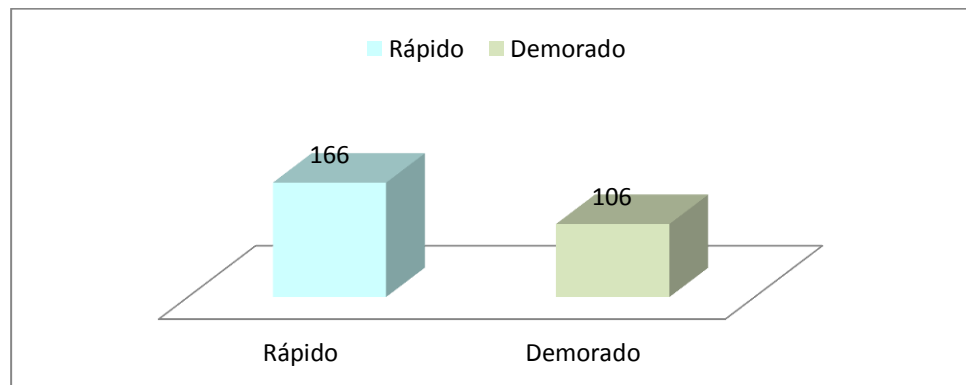
Lógicamente antes de acudir a la entidad a aperturar una cuenta deben preguntar sobre los requerimientos para el trámite, preámbulo que influye en la decisión, ya que de una información y atención clara, precisa y cortés depende la decisión que adopte el futuro socio.

2. Considera que el proceso para aperturar una cuenta en la Cooperativa es:

Cuadro No. 13. Trámite para aperturar una cuenta

Variable	Frecuencia	%
Rápido	166	61
Demorado	106	39
Total	272	100

Gráfico No. 15. Trámite para aperturar una cuenta



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del número total de 272 socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 166 que equivalen al 61% dice que fue rápido el proceso para la apertura de una cuenta de ahorros y 106 que representan el 39% opinan que fue demorado el proceso..

Interpretación

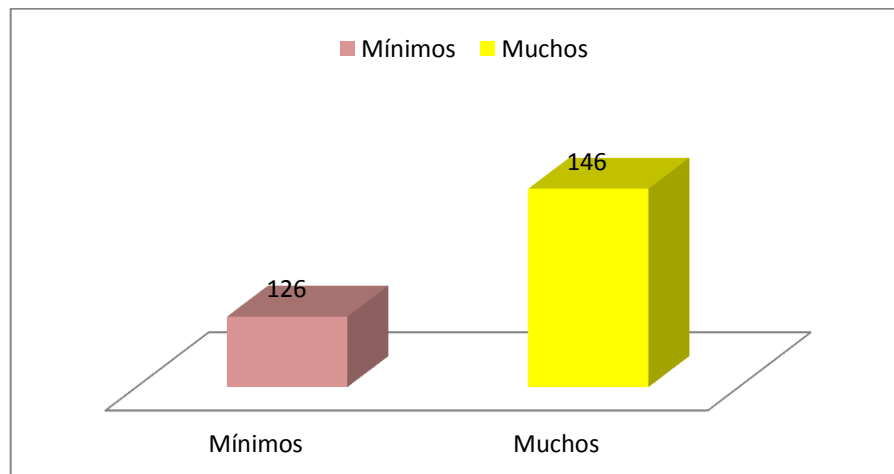
Los diferentes procesos que se realizan en la entidad financiera deben realizarse en el menor tiempo posible, en consideración que el tiempo tanto para el cliente como para la empresa es “oro” y se debe brindar una atención rápida y esmerada, ya que en la actualidad existen avances tecnológicos y todo trámite debe ser sistematizado para brindar un servicio eficiente y oportuno.

3. Cómo calificaría Ud. a los requisitos que establece la cooperativa para aperturar una cuenta

Cuadro No. 14. Requisitos para aperturar una cuenta

Variable	Frecuencia	%
Mínimos	126	46
Muchos	146	54
Total	272	100

Gráfico No. 16. Requisitos para aperturar una cuenta



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Un total de 272 socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 126 que representan el 46% responde que son mínimos los requisitos para la apertura de una cuenta y 146 que equivalen al 54% opina que son muchos los requisitos.

Interpretación

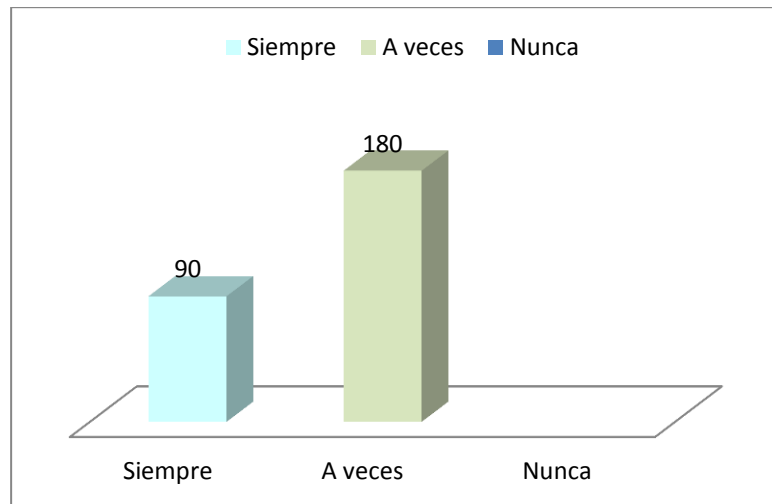
Los requisitos para aperturar una cuenta, son los mínimos, a pesar de que el socio considera muchos, pero se encuentran normados en el Reglamento de Aperturas de Cuenta de la Cooperativa previo la aprobación del Consejo de Administración y la Gerencia General.

4. En su opinión, la persona que le atendió, está debidamente capacitado?

Cuadro No. 15. Personal capacitado

Variable	Frecuencia	%
Siempre	90	34
A veces	180	66
Nunca		
Total	272	100

Gráfico No. 17. Personal capacitado



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del número total de 272 socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., el 66% que son 180 socios dicen que el personal está a veces capacitado y 90 socios que representan el 34% dice que siempre está capacitado.

Interpretación

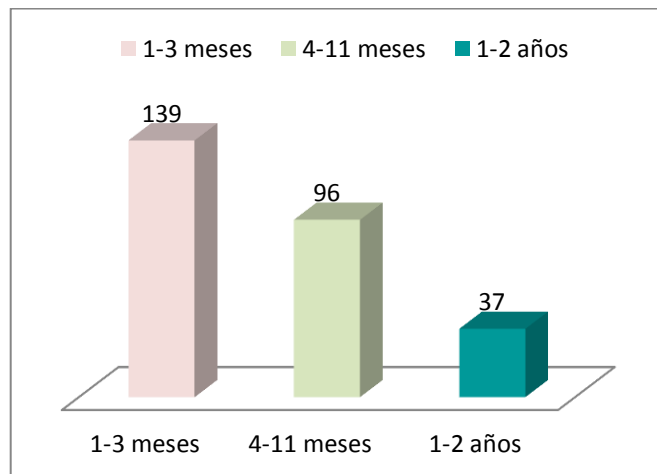
La capacitación en el personal debe ser constante de tal forma que se pueda desempeñar eficientemente para que el socio se encuentre satisfecho con la atención recibida en las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

5. Si invierte a plazo fijo ¿Para cuánto tiempo lo hace?

Cuadro No. 16. Tiempo de inversión a plazo fijo

Variable	Frecuencia	%
1-3 meses	139	51
4-11 meses	96	35
1-2 años	32	12
Más de 2 años	5	2
Total	272	100

Gráfico No. 18. Tiempo de inversión a plazo fijo



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del número total de 272 socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 139 que equivalen al 51% de los encuestados deposita para 1-3 meses, 96 que representan el 35% de 4-11 meses, 32 que corresponden al 14% de 1-2 años y 5 que significan el 2% invierten por un tiempo mayor a 2 años.

Interpretación

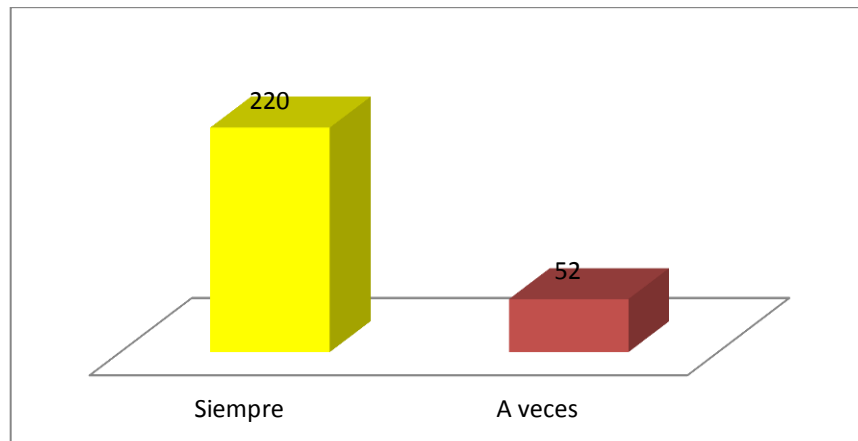
La inestabilidad económica y la poca credibilidad en las entidades financieras conllevan a que las personas no realicen depósitos a plazo fijo para largo tiempo, sino que vayan renovando a tiempos cortos.

6. La tasa de interés que maneja la cooperativa para los depósitos en ahorro y plazo fijo son buenas?

Cuadro No. 17. Tasas de interés

Variable	Frecuencia	%
Si	220	81
A veces	52	19
Nunca	0	0
Total	272	100

Gráfico No. 19. Tasas de interés



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del número total de 272 socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 220 personas que representan el 81% dicen que sí y 52 que equivalen al 19% que a veces las tasas de interés que maneja la entidad para los depósitos en ahorro y plazo fijo son buenas.

Interpretación

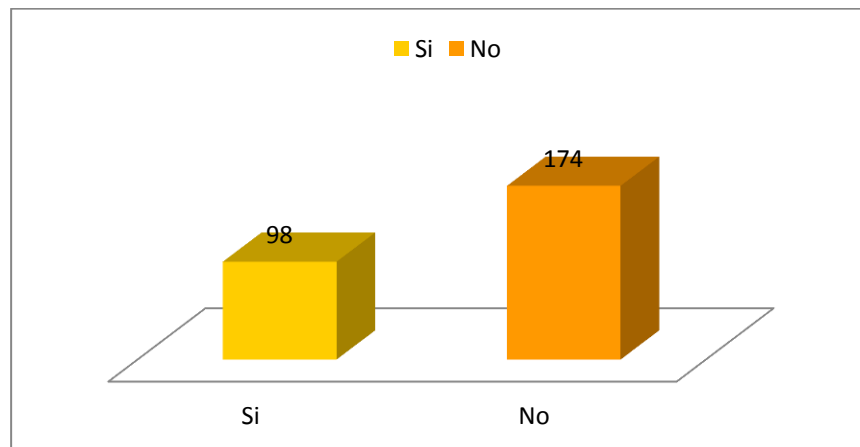
El Banco Central establece las tasas de interés a ser pagadas por montos y tiempo, y la gerencia general conjuntamente con el presidente del consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, son los encargados de revisar y difundir al personal de la institución para su cumplimiento en especial al departamento financiero y captaciones.

7. Existe rapidez en el proceso del depósito a plazo fijo?

Cuadro No. 18. Rapidez en el proceso del depósito a plazo fijo

Variable	Frecuencia	%
Si	98	36
No	174	64
Total	272	100

Gráfico No. 20. Rapidez en el depósito a plazo fijo



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 272 socios encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 174 que representan el 64% dice que no y 98 que equivalen el 36% dice que sí existe rapidez en el proceso de depósitos a plazo fijo.

Interpretación

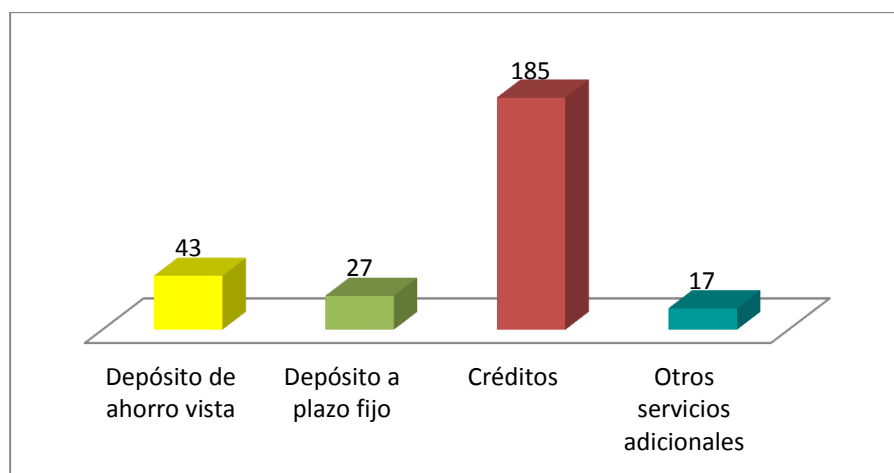
En el departamento de inversiones, especialmente se debe contar con personal eficiente y capacitado para realizar la negociación en relación a tasas de interés, tiempo de inversión, poder de convencimiento, lo cual crea comodidad y confianza en el socio ya que es un área muy importante para la captación.

8. Qué tipo de producto es de su preferencia?

Cuadro No. 19. Producto con mayor preferencia

Variable	Frecuencia	%
Depósito de ahorro vista	43	16
Depósitos a plazo fijo	27	10
Créditos	185	68
Otros servicios adicionales	17	6
Total	272	100

Gráfico No. 21. Producto con mayor preferencia



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

El producto que más prefieren de los 272 encuestados, 185 que equivale al 68% dicen que es el crédito, seguido por los depósitos de ahorro vista de 43 respuestas que representan el 16%; 27 socios que corresponden al 10% prefiere depósitos a plazo fijo y 17 que equivalen al 6% dice que optan por acudir a la cooperativa por los otros servicios adicionales que presta.

Interpretación

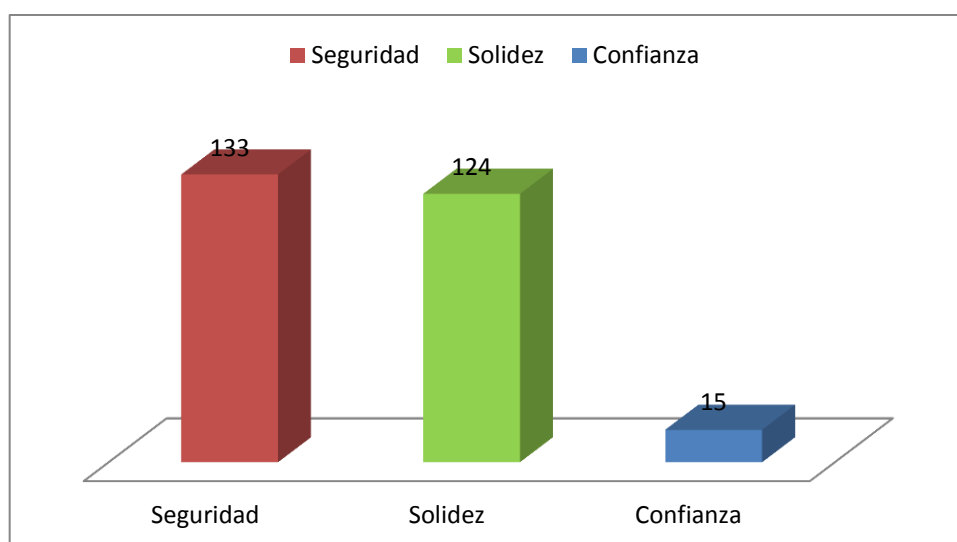
De entre los servicios que presta una cooperativa, el que prefieren la mayoría es el crédito, por cuanto es considerada la tasa de interés menor a la de los bancos. Seguidamente prefieren depósitos de ahorro vista y los depósitos a plazo fijo, por la seguridad que a raíz de la crisis de los 90s se tiene en estas entidades financieras.

9. Por qué razón deposita su dinero en la Cooperativa Ambato Ltda.?

Cuadro No. 20: Razón para que deposite

Variable	Frecuencia	%
Seguridad	133	49
Solidez	124	46
Confianza	15	6
Total	272	100

Gráfico No. 22. Razón para que deposite



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 272 encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 133 socios que equivalen al 48% dicen que por seguridad, 124 que representan al 46% por la solidez y 15 personas que corresponden al 6% dicen que al momento de seleccionar una cooperativa la escogen por la confianza que dan a sus asociados.

Interpretación

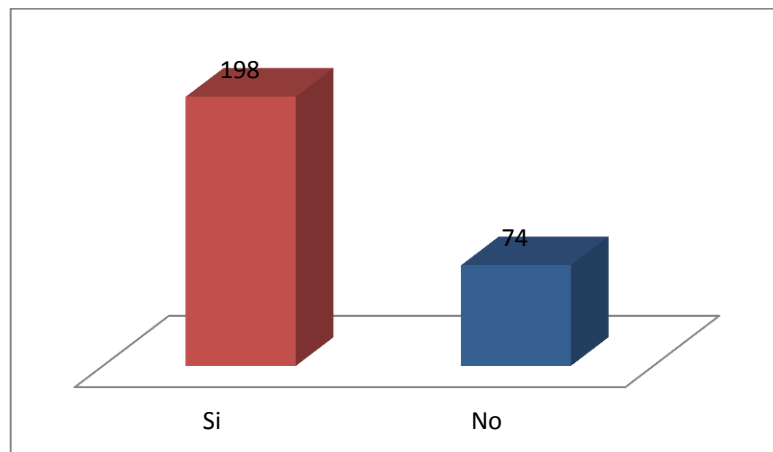
La seguridad que brinda, es sumamente importante, para que la cooperativa sea recomendada, y la confianza que se manifiesta tanto de empleados como de quienes ya son socios, influye también en los futuros clientes, al momento de seleccionar una entidad financiera.

10. Considera importante que la cooperativa cuente con estrategias que le permitan captar más ingresos de dinero?

Cuadro No. 21: Estrategias para captar ingresos

Variable	Frecuencia	%
Si	198	73
No	74	27
Total	272	100

Gráfico No. 23. Estrategias para captar ingresos



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

De un número total de 272 encuestados, 198 personas que representan el 73% dicen que sí es importante contar con estrategias en la institución, y 74 socios que equivalen al 27% consideran que no es necesario contar con estrategias para captar más ingresos de dinero.

Interpretación

Las estrategias que adopte una entidad financiera es de gran importancia porque le va a permitir captar nuevos socios y por ende más ingresos lo que va a repercutir en su solidez para crear confianza en sus asociados.

ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

Se trabajó con 51 personas entre empleados y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Directivos y administrativos

- Presidente del Consejo de Administración
- Presidente del Consejo de Vigilancia
- Gerente general
- Gerente financiero

Área financiera

- Contadora
- Asistente contable 1
- Asistente contable 2
- Tesorera
- Asistente de tesorería
- Proveeduría y compras

Área operativa

- Gerente de negocios
- Asistente de negocios
- Jefe de crédito
- inspectores de crédito
- Jefe de operaciones
- Asistente de operaciones
- Jefe de cajas
- Servicios cooperativos
- Jefe de oficina

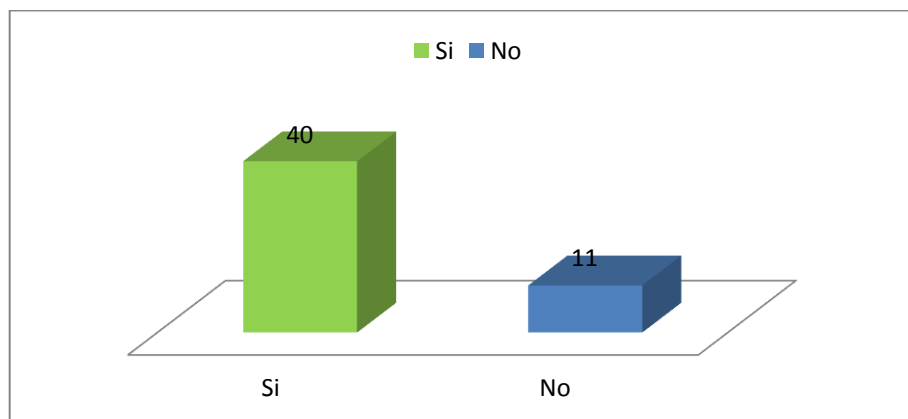
Los resultados se analizan a continuación:

1. Existe un proceso debidamente reglamentado para aperturar una cuenta?

Cuadro No. 22: Está el proceso reglamentado

Variable	Frecuencia	%
Si	40	78
No	11	22
Total	51	100

Gráfico No. 24: Proceso reglamentado



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

De las 51 personas que conforman el área involucrada en las captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. 40 que representan el 78% dice que sí existe un proceso debidamente reglamentado para aperturar cuentas y 11 encuestados que equivalen al 22% opina lo contrario.

Interpretación

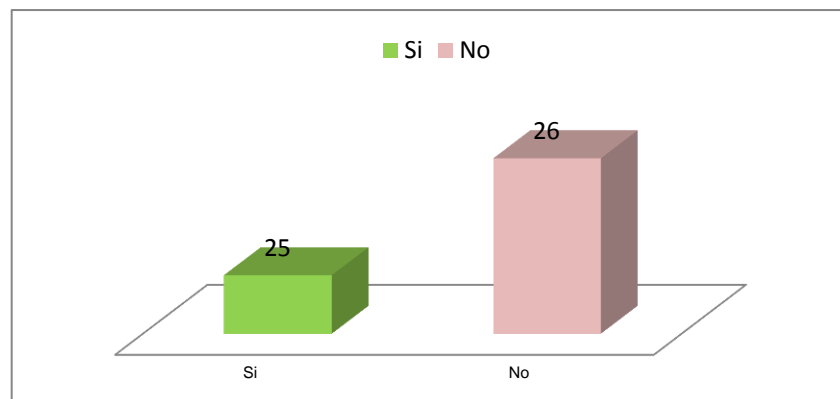
Los empleados desconocen si existe o no un reglamento o manual para el procedimiento de aperturar una cuenta, esto se debe a la falta de capacitación constante para los empleados, especialmente para quienes ingresan a laborar en el área de captaciones, como apertura de cuentas, depósitos a plazo fijo y de ahorro vista.

2. Está capacitado para realizar el proceso de aperturar una cuenta?

Cuadro No. 23: Capacitación del empleado

Variable	Frecuencia	%
Si	25	49
No	26	51
Total	51	100

Gráfico No. 25: Capacitación del empleado



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de encuestados, 26 personas que representan el 51% dicen que no y 25 que equivalen al 49% que sí está capacitado en el proceso de apertura de cuentas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Interpretación

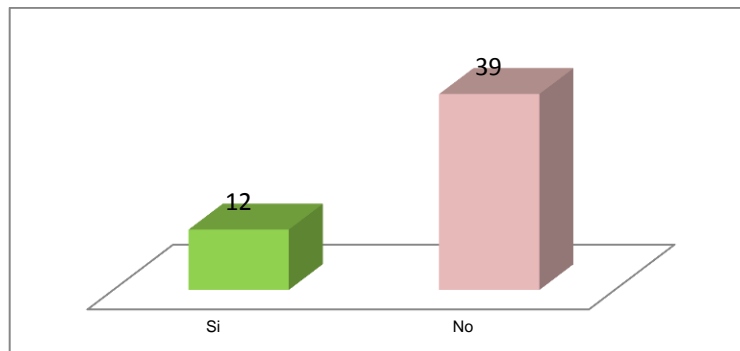
La capacitación al personal debe ser constante, ya que todos deben sentirse con la capacidad de dirigir a los clientes al departamento o persona que le permita satisfacer las necesidades que tuvo al momento de ingresar a la entidad financiera.

3. Existe algún documento que respalde el origen de los fondos que recibe la institución?

Cuadro No.24: Documento que respalde los fondos

Variable	Frecuencia	%
Si	12	24
No	39	76
Total	51	100

Gráfico No.26: Documento que respalde los fondos



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

De las 51 personas entre empleados y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 39 que corresponden al 76% dicen que no existe ningún formulario, y el 12 que equivalen al 24% mencionan que sí cuentan con documentos que respalden la procedencia de los fondos.

Interpretación

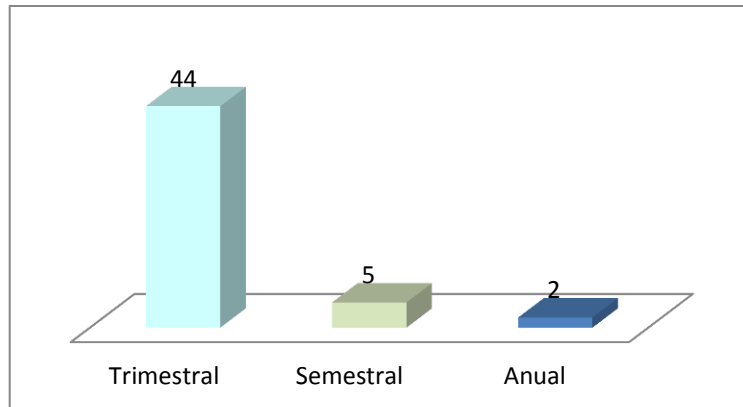
La persona que receipta el dinero es la encargada de solicitar el origen y destino del dinero que receiptan como depósito mediante un formulario, de acuerdo al umbral alcanzado por cada socio, que se encuentra establecido de acuerdo a la ley de 5000 USD en adelante.

4. Con qué frecuencia se revisan las tasas de interés?

Cuadro No.25: Revisión de tasas de interés

Variable	Frecuencia	%
Trimestral	44	86
Semestral	5	10
Anual	2	4
Total	51	100

Gráfico No. 27: Revisión de tasas de interés



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

De los 51 encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 44 que equivalen al 86% dice que revisan la tasa de interés de manera trimestral, 5 personas que representan el 10% opinan que semestralmente y 2 que corresponden al 4% manifiestan que se revisa la tasa de interés en forma anual.

Interpretación

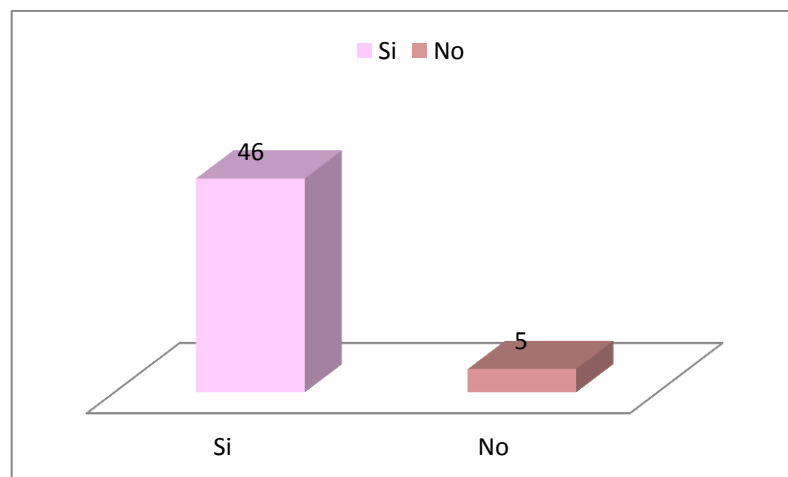
Las tasas de interés son revisadas trimestralmente, no importa si éstas tienen cambios o no, ya que esto se da por ley, de acuerdo al Banco Central del Ecuador, pero existe personal que desconoce en qué períodos se realiza la revisión, resultado quizá de la deficiente comunicación interna.

5. Las políticas, procedimientos y normas de captaciones están establecidos de acuerdo a la Ley que les rige?

Cuadro No. 26: Captación normada por leyes

Variable	Frecuencia	%
Si	46	90
No	5	10
Total	51	100

Gráfico No.28: Captación normada por leyes



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 51 encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., 46 que representan el 90% dice que sí existen políticas, procedimientos y normas que rijan las captaciones, y 5 personas que corresponden al 10% dicen que no.

Interpretación

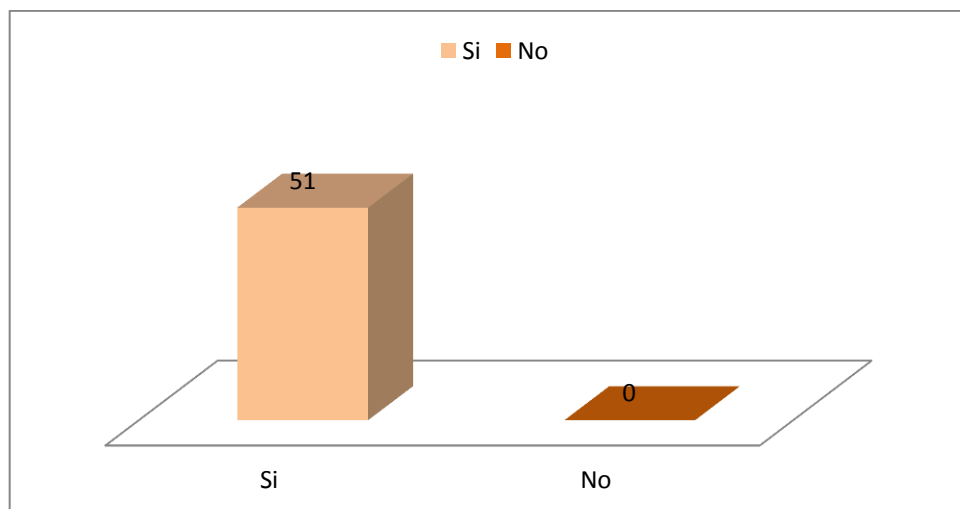
Las entidades financieras para normar los procesos que realizan, elaboran políticas y procedimientos tomando en cuenta la normativa de ley vigente, a la vez que le van a servir como un respaldo de las actividades desarrolladas.

6. Existe algún documento de respaldo de los depósitos que realizan los socios?

Cuadro No. 27: Documento de respaldo de los depósitos

Variable	Frecuencia	%
Si	51	100
No	0	0
Total	51	100

Gráfico No. 29: Documento de respaldo de los depósitos



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

El total de los 51 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. que representan el 100% dice que sí existe un respaldo de los depósitos que realizan los socios en la entidad.

Interpretación

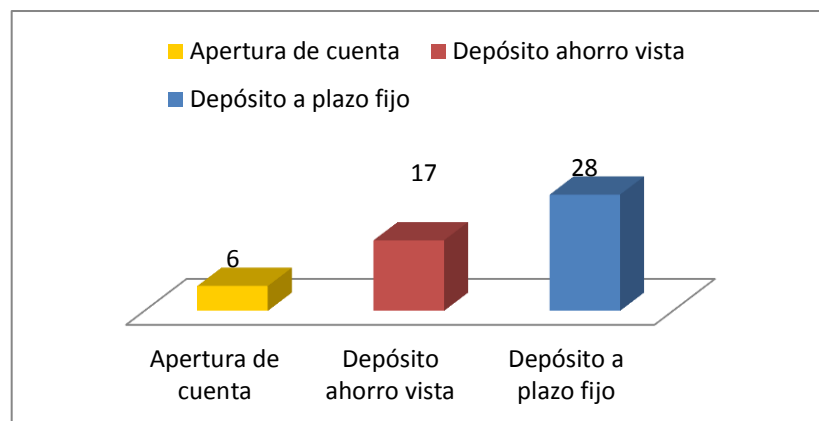
La entidad financiera tienen la obligación de emitir un comprobante al depositante, sin la necesidad de presentar o no la respectiva libreta, ya que le sirve de respaldo adicional al socio de la transacción realizada.

7. Según su criterio, qué tipo de captación genera mayor excedente para la Cooperativa?

Cuadro No. 28: Captación que genera mayor excedente

Variable	Frecuencia	%
Apertura de cuenta	6	12
Depósitos ahorro vista	17	33
Depósito a plazo fijo	28	55
Total	51	100

Gráfico No. 30: Captación que genera mayor excedente



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de los 51 encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, 28 que equivalen al 55% dicen que los depósitos a plazo fijo generan mayor excedente para la entidad financiera, 17 que equivalen al 33% opinan que los depósitos ahorro vista y 6 que corresponden al 12% manifiestan que las captaciones por apertura de cuenta son las que generan mayor rendimiento.

Interpretación

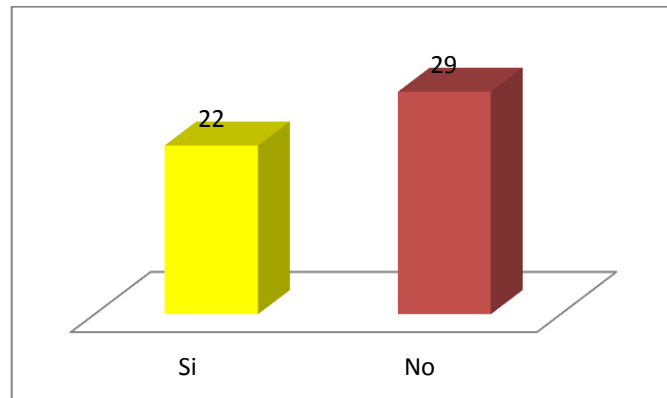
Como indican los resultados de la encuesta realizada los depósitos a plazo fijo crean mayor excedente ya que son invertidos para un período o semestre dando oportunidad a que se realicen diversas actividades financieras como inversiones o colocaciones de créditos generando rendimientos o ingresos para la Cooperativa.

8. Considera eficiente el proceso de las captaciones en la Cooperativa?

Cuadro No. 29: Eficiencia en el proceso de captaciones

Variable	Frecuencia	%
Si	22	43
No	29	57
Total	51	100

Gráfico No. 31: Eficiencia en el proceso de captaciones



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de los 51 encuestados, 29 que equivalen al 57% dicen que no es eficiente, y 22 que corresponden al 43% dicen que si es eficiente el proceso de captaciones.

Interpretación

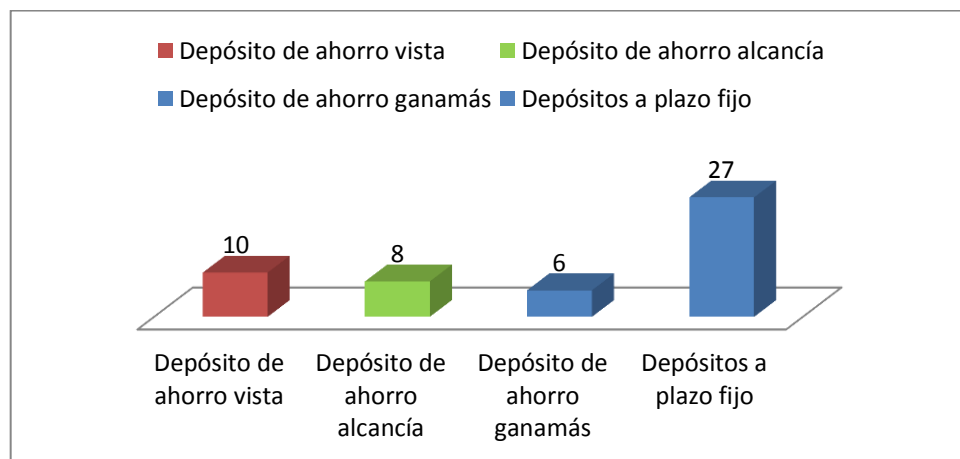
Todo proceso necesita ser analizado para verificar si es eficiente, rápido, menos costoso, de lo contrario hay que realizar una reingeniería que permita lograr una mejora en el proceso y lograr los objetivos propuestos.

9. Qué tipo de captaciones tiene mayor aceptación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Cuadro No. 30: Captaciones con mayor acogida

Variable	Frecuencia	%
Depósitos de ahorro vista	10	20
Depósitos de ahorro alcancía	8	16
Depósito de ahorro ganamás	6	12
Depósitos a plazo fijo	27	53
Total	51	100

Gráfico No. 32: Captaciones con mayor acogida



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

Se realizó la encuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. a un total de 51 personas involucradas, de las cuales 27 que equivalen al 53% indican que tiene como preferencia los depósitos a plazo fijo, seguido por 10 que representan el 20% prefieren los depósitos en ahorro vista, 8 que corresponden al 16% indican que eligen los depósitos de ahorro alcancía y 6 que equivalen al 12% manifiesta que optan por los depósitos ganamás.

Interpretación:

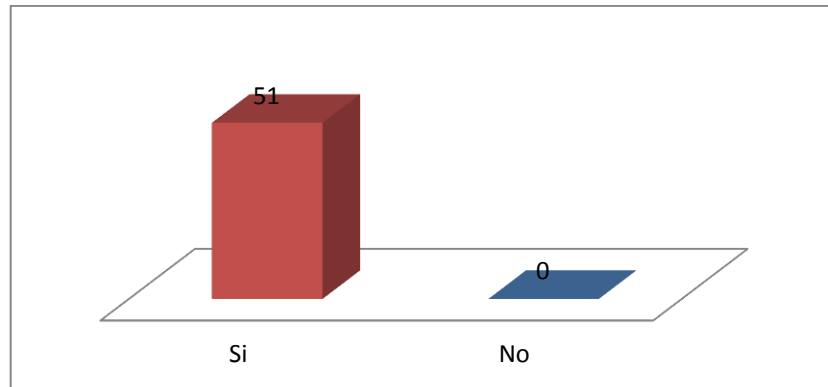
Generalmente las Cooperativas de ahorro y crédito tienen una tasa de interés más alta para el rubro de depósitos a plazo fijo, por lo que los clientes prefieren este servicio para depositar sus dineros.

10. Considera importante que la cooperativa cuente con estrategias que le permitan incrementar los excedentes?

Cuadro No. 31: Importancia de contar con estrategias

Variable	Frecuencia	%
Si	51	100
No	0	0
Total	51	100

Gráfico No. 33: Importancia de contar con estrategias financieras



Elaborado por: Inés Yucailla
Fuente: Encuesta

Análisis

En su totalidad, las 51 personas encuestadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., manifiestan que es importante contar con buenas estrategias financieras que les permita incrementar los excedentes.

Interpretación

Las estrategias financieras son importantes en cualquier negocio, más si se trata de entidades dedicadas al movimiento económico que requieren incrementar sus ingresos para satisfacer las necesidades de sus asociados.

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LAS CAPTACIONES

NIVEL DE CAPTACIONES EJECUTADAS 2014	NIVEL DE CAPTACIONES PRESUPUESTADOS 2014	% CUMPLIMIENTO
\$ 42,189,692.01	\$ 45,197,683.00	93.34

NIVEL DE COLOCACIONES EJECUTADAS 2014	NIVEL DE COLOCACIONES PRESUPUESTADAS 2014	% CUMPLIMIENTO
49,991,254.02	50285213.64	99.42

Cobertura de Captaciones y Colocaciones

CAPTACIONES 2014	COLOCACIONES 2014	% COBERTURA
\$ 42,189,692.01	\$ 49,991,254.02	118.49

Obligaciones Financieras

OBLIGACIONES FINANCIERAS EJECUTADAS 2014	OBLIGACIONES FINANCIERAS PRESUPUESTADOS 2014	% CUMPLIMIENTO
\$ 7,687,539.55	\$ 7,695,278.61	99.90

ANÁLISIS:

Las captaciones que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. al 31 de diciembre del 2014, son de un monto de 42.189.692.01 equivalente a un 93.34% de ejecución presentando un incumplimiento del 6.66%, de los cuales se puede manifestar un cumplimiento del 81.97% en lo que se refiere a ahorros vista y obteniendo un 100% de cumplimiento en los depósitos a plazo fijo.

Según el análisis realizado de cobertura (intermediación financiera) que mantiene la cooperativa: captaciones vs. colocaciones se obtiene una ejecución del 118.49%; siendo el máximo requerido por el sistema cooperativo de 113.54% las mismas. indican que no se está manejando eficientemente el efectivo ya que sus colocaciones sobrepasan las captaciones., contratando obligaciones financieras.

FICHA DE OBSERVACIÓN
EVALUACIÓN DE LOS EXCEDENTES FRENTE AL PRESUPUESTO

COOPERATIVA AMBATO LTDA.
BALANCE GENERAL ACUMULADO

CTA	ACTIVO	EJECUTADO 2014	PRESUPUESTAD O 2014	% DE CUMPLIMIENTO
11	FONDOS DISPONIBLES	6,771,662.17	5,951,834	113.77
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00	-	
13	INVERSIONES	4,475,791.02	5,108,801	87.61
14	CART. BRUTA CRÉDITOS	49,991,254.02	50,285,214	99.42
1401,1402,1403,1404	CREDITOS VIGENTES	46,395,133.79	47,770,953	97.12
1426,1428	CREDITOS NO DEVENGA	1,909,687.65	1,508,556	126.59
1449,1450,1452	CREDITOS VENCIDOS	1,686,432.58	1,005,704	167.69
1499	PROVISION CREDITOS	-3,648,421.57	-3,490,825	104.51
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0.00	-	
16	CUENTAS POR COBRAR	692,818.74	561,614	123.36
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDIC	1,500.00	9,090	16.50
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3,366,765.57	3,451,238	97.55
1899	DEPRECIACIONES	-614,562.40	-715,738	85.86
19	OTROS ACTIVOS	321,301.70	497,736	64.55
1908	TRANSF. INTERNAS		-	
	TOTAL ACTIVO	61,358,109.25	61,658,963	99.51

CTA	PASIVO	EJECUTADO 2014	PRESUPUESTAD O 2014	% DE CUMPLIMIENTO
21	TOTAL OBLIGAC PUBLICO	42,189,692.01	45,197,683	93.34
2101	AHORROS VISTA	13,715,627.38	16,732,735	81.97
2103	PLAZO FIJO	28,474,064.63	28,464,948	100.03
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00	-	
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0.00	-	
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	0.00	-	
25	CUENTAS POR PAGAR	1,409,494.19	696,065	202.49
26	OBLIGC FINANCIERAS	7,687,539.55	7,695,279	99.90
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	0.00	-	
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES	0.00	-	
29	OTROS PASIVOS	55,593.89	47,620	116.74
2908	TRANSF.INTERNAS		-	
	TOTAL PASIVO	51,342,319.64	53,636,647	95.72
	PATRIMONIO		-	
31	CAPITAL SOCIAL	3,167,993.29	2,670,345	118.64
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE ACCIONES	0.00	-	
33	RESERVAS	4,080,846.79	3,985,942	102.38
35	OTROS APORTES PATRIMONIALES	77,232.80	-	
36	RESULTADOS AÑO 2014	0.00	-	
36	RESULTADOS PERIODO	689,716.73	1,366,029	50.49
	TOTAL PATRIMONIO	8,015,789.61	8,022,317	99.92
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	59,358,109.25	61,658,963	96.27

ANÁLISIS:

En el Balance General al 31 de diciembre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Ltda. tenemos :

- El saldo de fondos disponibles es de 6.771.662.17 que representan un cumplimiento del 113.77% frente a lo presupuestado de 5.951.834, siendo un resultado satisfactorio para la cooperativa;, pero demuestra la existencia de efectivo improductivo, porque en las inversiones que la cooperativa mantiene, existe un saldo de 4.475.791.02 frente a lo presupuestado de 5.108.801, alcanzando un 87.61%, de ejecución lo que demuestra ineficiencia en la administración de los recursos.
- Los créditos vencidos culminaron con un saldo de 1.686.432.58 frente a lo presupuestado de 1.005.704 lo que representa un 167.69% de ejecución el cual es un resultado desfavorable para la Cooperativa Ambato, ya que esto afecta a los excedentes por las provisiones de las cuentas incobrables.
- En lo referente a ahorros vista, se obtiene un 81.97% y depósitos a plazo fijo un 100%, esto quiere decir que existe una aceptable participación en el mercado en lo relacionado a captaciones en depósitos a plazo fijo

FICHA DE OBSERVACIÓN

EVALUACIÓN DE LOS EXCEDENTES FRENTE AL PRESUPUESTO

COOPERATIVA AMBATO LTDA.
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

CTA	DESCRIPCION	EJECUTADO 2014	PRESUPUESTADO 2014	% DE CUMPLIMIENTO
5	INGRESOS	0		
5101,5102,5103	INT. GANADOS INVERS.	401,029	396,000	101.27
5104	INT. GANADO Crédito	8,882,321	8,604,740	103.23
52	COMISIONES GANADAS	0	-	
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0	-	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	230,341	227,760	101.13
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,918	1,500	127.85
56	OTROS INGRESOS	162,736	167,400	97.21
	TOTAL INGRESOS	9,678,344.87	9,397,400	102.99
4	GASTOS	0	-	
4101	INT. PAGADOS A SOCIOS	3,237,204	2,858,567	113.25
4103	INT. PAGADO FINANCIAM	427,081	397,586	107.42
42	COMISIONES CAUSADAS	0	-	
43	PERDIDAS FINANCIERAS	0	-	
44	PROVISIONES	1,087,935	903,514	120.41
4501	GASTOS DE PERSONAL	1,997,267.17	2,096,944	95.25
45-4501	GASTOS DE OPERACION	1,708,546.04	1,720,160	99.32
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0	-	
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	33,090	54,600	60.61
	TOTAL GASTOS	8,491,123.50	8,031,370	105.72
	APORTE CORPORATIVO	0	-	
	RESULT ANTES DE IMPTOS	1,187,221.37	1,366,029	86.91
	IMPUESTOS Y PARTIC EMPLEADOS	497,504.64	460,352	108.07
	RESULT DESPUES DE IMPTOS	689,716.73	905,677	76.15
MNI	MARGEN NET INT (INT GAN- INT PAG)	5,619,065	5,744,587	97.81
MBF	MARGEN BR FIN (MNI+ ING SERV)	5,849,406	5,972,347	97.94
MNF	MARGEN NET FIN (MBF+PROV)	4,761,471	5,068,833	93.94
MIN	MARGEN INTER (MNF- GAS PERS-GAS OP)	1,055,658	1,251,729	84.34

ANÁLISIS:

Una vez evaluado el Estado de Resultados al 31 de diciembre del 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se puede concluir que existe incumplimiento en relación a los objetivos planteados en diferentes rubros en las que se identificaran las principales causas en cada una de ellas presentadas a continuación:

En la cuenta de interés pagados a socios se estima un monto de 2.858.567 llegando a una ejecución de 3.237.204 equivalente al 113.25%, siendo una de las principales causas el incremento en las tasas de intereses para los Depósito a plazo fijo.

Otra de las cuentas que ha sobrepasado el presupuesto es el interés por contratar obligaciones financieras lo que se estimó 397.586 se ejecutó 427.081 que representa el 107.42%, esto indica de que se han optado por contratar obligaciones financieras para las colocaciones debido al incumplimiento en las captaciones de ahorro vista lo que afecta al incumplimiento del excedente.

En las provisiones de cuentas incobrables se estima 903.514 culminando con el saldo de 1.087.935 con una ejecución del 120.41% debido al incremento de la cartera vencida lo que demuestra ineficiencia en las colocaciones realizadas al 31 de diciembre del 2014 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., pudiendo ser otra de las causas para el incumplimiento de los excedentes, que estimó la cooperativa.

Todos los factores mencionados anteriormente indican que los gastos alcanzan un 105.72% lo que conlleva al incumplimiento de los excedentes obteniendo como resultado únicamente un 86.91% en el período del 31 de diciembre del 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

FICHA DE OBSERVACIÓN

INDICADORES FINANCIEROS

	INDICES FINANCIEROS	COOPERATIVA	SISTEMA COOP. PEQ % NOV 2014
IF114	SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS	13.06%	15.48%
IF102	ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS: ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	17.17%	12.88%
IF013	INDICES DE MOROSIDAD MOROSIDAD DE LA CARTERA EN RIESGO TOTAL MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA	7.19% 3.37%	7.04% 0.00%
IF016	COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1) COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	101.45%	90.65%
IF123	EFICIENCIA MICROECONOMICA GASTOS DE OPERACION / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	6.73%	5.51%
IF1111	GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	77.83%	79.30%
IF202	GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	3.10%	2.61%
IF295	RENTABILIDAD RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO ROE	9.33%	9.58%
IF293	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO ROAC	1.25%	1.42%
IF049	INTERMEDIACION FINANCIERA CARTERA BRUTA / (DEPO VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	118.49%	113.54%
IF407	RENDIMIENTO DE LA CARTERA CARTERA POR VENCER TOTAL (ANUALIZADO)	19.14%	16.05%
IF1112	LIQUIDEZ FONDOS DISPONIBLES + INV / TOTAL DEPOSITOS	26.66%	16.87%
IF994	COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES (2)	265%	162.92%
IF995	COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES (2)	134%	104.58%
IF041	VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4) CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	45%	38.63%
IF041	FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	13%	15.00%
IF111	FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	117%	106.12%
IF112	INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	11%	14.14%

	SOLVENCIA PATRIMONIAL		
	PATRIMONIO / ACTIVOS TOTALES	13.06%	14.32%
	EFICIENCIA FINANCIERA		
	SOSTENIBILIDAD ACUMULADO (TOTAL INGRESOS/TOTAL GASTO)	113.98%	111.62%

ANÁLISIS

Analizados los indicadores financieros se puede recalcar que existe un 101.45% en lo que se refiere a cartera problemática siendo lo establecido para el sistema cooperativo un 90.65%; y la cobertura máxima establecida es de 113.54% ejecutándose un 118.49%; como se mencionaba anteriormente, esto se debe al incumplimiento de las captaciones por depósitos.

En lo que se refiere a la liquidez, se encuentra establecida un 16%, pero se ha ejecutado un 26%, lo que quiere decir que existe efectivo improductivo que ocasiona deficientes ingresos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

b. Limitaciones del estudio

Durante el desarrollo del presente trabajo se encontró como limitantes al tiempo, ya que resulta complicado distribuir las horas de trabajo con las de investigación, pues en ocasiones no se puede obtener el permiso respectivo por parte de la entidad a la cual se sirve.

De igual forma al momento de aplicar la encuesta a los socios, algunos estuvieron renuentes, es decir hubo poca colaboración.

c. Conclusiones

Luego de realizada la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. se llegó a las siguientes conclusiones:

- A través de la encuesta aplicada a los socios y empleados, se comprueba que existen diferentes factores que han ocasionado el incumplimiento de las captaciones entre los más representativos están la demora en el proceso de las captaciones, los requisitos solicitados por la cooperativa y por la deficiente capacitación al personal, especialmente los responsables del área de captaciones lo que genera la insatisfacción de los socios y clientes.
- En la ficha de observación de las captaciones se verifica el incumplimiento en los depósitos de ahorros vista, lo que ha exigido a la cooperativa a contratar obligaciones financieras para las colocaciones de crédito a los socios conllevando a incrementar gastos en intereses.
- De acuerdo al Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. al 31 de diciembre del 2014, se ha pagado a socios por intereses un monto de 3.237.204, se estimó 2.858.567; esto quiere decir que se incrementa en gastos en un 13.25% adicional, esto se debe a la negociación en depósitos a plazo fijo. El gasto por las provisiones de cuentas incobrables sobrepasó con un 20.41% de la meta establecida por el

incremento de la cartera vencida, lo que incide al incumplimiento del excedente.

- El sistema cooperativo establece indicadores financieros donde se puede verificar la cobertura de la cartera problemática del 90.65%; pero la Cooperativa Ambato alcanza un 101.45% lo que ubica en una posición desfavorable afectando al cumplimiento de los excedentes.
- En base a la encuesta realizada a los socios y empleados sugieren aplicar estrategias financieras para mejorar las captaciones lo que permitirá incrementar los excedentes de la Cooperativa.

d. Recomendaciones (Propuesta de solución)

1. Se recomienda que exista una evaluación permanente de los procesos conjuntamente con el análisis de los estados financieros; ya que en ellos se puede determinar el cumplimiento de los diferentes rubros especialmente de las captaciones y los excedentes.
2. Utilizar indicadores de desempeño para evaluar mensualmente el rendimiento del personal en las áreas de captaciones.
3. Realizar reuniones semanales para conocer los resultados obtenidos y de acuerdo a ello tomar decisiones oportunas para mejorar el cumplimiento de las captaciones.
4. Revisar los fondos disponibles que maneja la cooperativa para no contratar obligaciones financieras que ameriten gastos de intereses.
5. Incentivar a los empleados que cumplan la normativa de las tasas de interés establecidas por la cooperativa en relación a los depósitos a plazo fijo para no incrementar gastos de interés pagado a socios.

6. Los analistas e inspectores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. deben ser eficientes y eficaces en la evaluación de los créditos ya que esto les ayudará a mejorar la calidad de créditos y disminuir la cartera vencida.
7. Realizar un análisis profundo de las condiciones y el cumplimiento de las exigencias para la concesión de un crédito lo cual evitará que la institución se exponga al riesgo y lograr así que los socios cumplan disciplinadamente con la obligación contraída.
8. Revisar y actualizar permanentemente los procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para un adecuado control y seguimiento de los créditos otorgados a los clientes por la empresa.
9. Como estrategias para que la entidad pueda mejorar el proceso de las captaciones:
 - ✓ Incentivar al personal mediante planes de capacitación mensual para los empleados nuevos que ingresan a laborar en la cooperativa y anual para retroalimentación de todo el personal sobre el buen manejo de los manuales, políticas, procedimientos, instructivos y demás documentación requerida en el área, logrando el liderazgo en la medida que tengan la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y se comprometan con el constante desarrollo de sus objetivos, siempre orientados a la satisfacción de los socios y clientes entregado un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.
 - ✓ Realizar promociones en fechas importantes como el día de la madre, navidad, día del niño, aniversario de la cooperativa y cumpleaños del socio para que se sienta motivado a seguir trabajando con la institución; además se podría ofrecer premios como vajillas, licuadoras, entre otros, mediante la entrega de tickets por un monto determinado, lo que permitirá tener una mayor

cantidad de socios satisfechos para cumplir las metas establecidas en las captaciones y mejorar nuestros excedentes.

- ✓ Auspiciar encuentros de negocios: en donde la Cooperativa figura como entidad auspiciante y ser reconocida en un medio comercial importante.
- ✓ Aprovechar las redes sociales. pues no solo la página web, que muchos no la visitan, sino ser reconocidos a través de las redes sociales, medios que en los últimos tiempos han ganado espacio.
- ✓ Trae un SOCIO y gana... Incentivar a los socios para que recomienden ser socio de la cooperativa a otra persona, y por cada socio efectivo otorgarle un incentivo (premio).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldena, H. (1980). Instrucciones para el manejo de los estados financieros. *Manual para manejo contable y control de las formas cooperativas (FAS)*, 52.
- Almagro, W. (2009). *Herramientas administrativas y de prudencia financiera y su incidencia en el desempeño de las coeprativas de ahorro y crédito no reguladas por la superintendencia de bancos y seguros. Informe final de investigación previo a la obtención de Magister en .* Ambato.
- Almeida, R., Francisco, B., & Carrillo, P. e. (2009). Los sectores institucionales en la contabilidad nacional ecuatoriana. *Síntesis macroeconómica del Banco Central del Ecuador*, 60.
- Bahillo, M. (2009). *Productos y servicios financieros y de seguros*. España: Ediciones Paraninfo.
- Balboa, M. (2004). *Captación de fondos de Private Equity*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Balboa, M. (2004). *Captación de fondos de Private Equity: Determinantes en España y Europa*. B: Universidad de Alicante.
- Banco Central del Ecuador. (2009). Cálculo del Requerimiento de Reservas Mínimas de Liquidez. *Reservas mínimas de liquidez*, 28.
- Banco Central del Ecuador. (Enero de 2015). *Gestión de la liquidez del sistema financiero*. Recuperado el 22 de Julio de 2015, de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/Liquidez/gli201501.pdf>
- Barandiarán, R. (2008). *Diccionario de términos financieros*. México: Trillas, 6ta. Edición.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Blanco, A. (. (2015). *Gestión de entidades financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC.
- Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. Alicante: Club Universitario.
- Bodie, Z., & Merton, R. (2003). *Finanzas*. México: Pearson Educación.
- Borgucci, E. (2006). La concentración y la intermediación bancaria en Venezuela entre 1993 y 2004. *Rev. Venez. de Econ. y Ciencias Sociales*, 62.

- Castelló, E. (2007). *Gestión comercial de servicios financieros*. Madrid: Esic Editorial.
- Castillo, M. d. (2012). *Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo*. España: IC.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chapoy, A., & Girón, A. (2013). Desequilibrios globales y regulación. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 173.
- Checa, J. (2015). Fondos o funds? Las gestoras extranjeras triplican sus captaciones de dinero. *El Confidencial*.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. (2014). *Manual de captaciones*. Ambato.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2004). *Historia*. Recuperado el 12 de 07 de 2015, de <http://www.cooperativaambato.com/index.php/nuestra-institucion/resena-historica>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2013). *Reglamento Interno de la Cooperativa*. Ambato.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2014). *Manual y Reglamento de apertura de cuentas*. Ambato.
- Corona, E., Bejarano, V., & González, J. (2014). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: UNED.
- COSEDE. (2013). *Directorio Único del Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito.
- Dávila, R. (2008). *Innovación y Éxito en la Gerencia Cooperativa*. Colombia: ACDI.
- Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE. (2013). *Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos*. Quito.
- EKOS. (2015). La Banca y sus Protagonistas. *Core Business EKOS*, 39.
- El Comercio. (14 de 07 de 2012). Tungurahua se congestiona de cooperativas de ahorro y crédito.
- Elizondo, A., & Pacheco, J. (2010). La intermediación financiera y de valores en el Sistema Jurídico Costarricense. Tesis de licenciatura en Derecho. Universidad de Costa Rica. 537.

- Escoto, R. (2011). *Banca Comercial*. San José de Costa Rica: EUNED.
- Fandos, J. C., Sánchez, J., Moliner, M. Á., & Estrada, M. (2011). La lealtad del consumidor en el sector financiero. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 52.
- García, L. (2015). Captación de Fondos Privados para Entidades del Sector No Lucrativo (5ta Versión) . *CEBEM. (Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios)*, 40.
- Girón, A. (2014). Argentina, zona de recursos estratégicos y alta rentabilidad financiera. *ELSEVIER*.
- Gómez, A. (7 de Julio de 2012). Ecuador, entre los que menos inversión reciben. *El Universo*, pág. 3.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba-Argentina.: Brujas.
- González, I. (2010). *Clasificación de los métodos de análisis financiero*. México: McGrawHill.
- Graterol, Á., Alizo, M., & Molero, N. (2010). Evaluación del rendimiento financiero a las cooperativas del municipio Maracaibo, Edo. Zulia. Período 1999-2006. *Omnia*, vol. 16., 177.
- Graterol, Á., Alizo, M., & Molero, N. (2010). Evaluación del Rendimiento Financiero a las cooperativas del municipio Maracaibo. Edo. Zulia. Período: 1996 - 2006. *Redalyc.org*, 177.
- Guanuche, M., & Romero, D. (2012). *Implementación de una estructura administrativa-contable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José de Guapán"*. Tesis de Grado para la obtención del título de Contador Público y Auditor. Universidad de Cuenca. Cuenca.
- Guapulema, K., & Moyano, F. (2012). *El proceso de elaboración del balance social como herramienta de gestión gerencial para la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo" Ltda. en la ciudad de Riobamba, durante el año 2012*. Tesis de Grado. Riobamba.
- Henríquez, A., & Moreno, M. (2007). *Bio Intec. Una Metodología Integradora*. República Dominicana: Intec.
- Hernández, F. (2001). *La economía cooperativa como alternativa empresarial*. España: Universidad de Castilla La Mancha.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. México: Pearson Educación.
- Hoz, B., Ferrer, M., & Hoz, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financiera en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales (RSC)*. Vol XIV, 109.
- IEAF - Instituto Español de Analistas Financieros. (2012). El papel de la innovación en mercados y productos. *IEAF*, 50.
- IICA- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1986). *Memoria del Segundo Taller de Contabilidad-Estados Financieros*. Costa Rica: INFOCOOP-IDA-CPCA.
- La Hora. (8 de 12 de 2007). *Actividades económicas generan más inversión*, pág. 1.
- Lahoud, D. (2006). *Los principios de las finanzas y mercados financieros*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Manshell, C. (1992). *Las nuevas finanzas en México*. México: Editorial Milenio.
- Martínez, C. (2003). La globalización y la gestión financiera internacional. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales No. 21*, 25.
- Martínez, J. (2015). *Gestión Financiera de la empresa para el siglo XXI*. *EUMED.NET*.
- Martínez, R. (2010). *Productos financieros básicos y su cálculo*. España: Club Universitario.
- Masa Dolores, J. P. (2014). I. Captaciones y colocaciones. *Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4*, 60.
- Méndez, G., & Aguado, J. (2006). *La gestión financiera de las empresas turísticas*. España: Paraninfo.
- MIES. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad*. Madrid: Ecobook.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. España: Ecobook-Editorial del Economista.

- Morales, J., & Morales, A. (2009). *Proyectos de Inversión: Evaluación y Formulación*. México: McGraw Hill.
- Moreno, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Progreso.
- Multienlace. (2015). Finanzas. *Enfoque Económico*, 6.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. (Segunda ed.). México: Limusa.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 628.
- Nava, R., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia, Año 14. No. 48*, 628.
- Observatorio Económico y Social de Tungurahua. (2014). Análisis comparativo de captaciones y Colocaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Coyuntura 1*, 32.
- Ortiz, E. (2012). Prioridades de investigación en finanzas en las instituciones de educación superior. *Publicaciones ANUIES.MX*, 13.
- Ortiz, J. (2013). *Gestión Financiera*. Madrid: Editex.
- Palomo, R., & Mateu, J. (2007). Productos financieros y operaciones de inversión. *Revista Galega de Economía. Vol. 16*, 922.
- Pastor, E., & Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pastor, J. D. (2012). *Análisis Financiero*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Perera, L. (2008). *Análisis financiero de la Cooperativa*. Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de Refigop de Sie íps 234 R.I. bajo la misión vuelvan Caras ubicada en Barquisimeto. Período 2005-2006.
- Pérez, A. (sf). *Introducción a la captación de fondos*. España: M.I. Comunicación.
- Pérez, P., & Álvarez, P. (2004). Migraciones Internacionales. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 140.
- Pérez, P., & Álvarez, P. (2005). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15103105>

- Pico, G., & Pulgar, A. (2006). Gestión Financiera y Participación en el Mercado de Capitales a Través del Asesor de Inversiones. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* , 13.
- Proaño, D. (6 de Febrero de 2014). Exceso de Liquidez en el Sistema Financiero. *El Heraldo*, pág. 53.
- Registro Oficial No. 332. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I*. Quito.
- Registro Oficial, Suplemento 648. (27 de Febrero de 2012). Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. *Decreto No. 1061*. Quito.
- Registro Oficial. Suplemento 637. (2009). *Reglamento a la ley sobre sustancias estupefacientes y psicotrópicas*. Quito: Lexis.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. Edición Electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007a/255/.
- Sánchez, G. (Junio de 2013). Poder de mercado, intermediación financiera y banca: un enfoque de organización industrial. *Economía Vol. XXXVI, N° 71, 2013*, 106.
- Sánchez, O. (Julio de 2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 19 de Agosto de 2015, de El rol de la economía popular y solidaria en el Ecuador: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/economia-solidaria.html>
- Sanhueza, P. (2013). *Las Microfinanzas como Instrumento de Apoyo al Sector Microempresarial* . Chile: Journal of Technology.
- Santos, N. (2001). El Negocio Bancario. *UNMSM-SISBI*, 26.
- Santos, N. (1 de Abril de 2001). *SISBIB*. Recuperado el 24 de Agosto de 2015, de : ISSN versión electrónica 1810-9993
- Schall, L., & Haley, C. (1983). *Administración Financiera*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Sentencia en caso Coopera se obtuvo tras 11 meses de investigaciones de Fiscalía*. (21 de Mayo de 2014). Recuperado el 07 de Agosto de 2015, de <http://www.fiscalia.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/23-especialesfge/2134-sentencia-en-caso-coopera-se-obtuvo-tras-11-meses-de-investigaciones-de-fiscal%C3%ADa.html>

- SEPS. (2014). *Catálogo Único de Cuentas*. Recuperado el 12 de Agosto de 2015, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/PASIVO%2520Y%2520PATRIMONIO.pdf/2585d6e8-c52e-44e9-...>
- SEPS. (2014). Listado de Cooperativas. *Boletín Financiero*, 20.
- Shim, J., & Siegel, J. (2004). *Dirección Financiera*. España: Amelia Nieva.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2009). Informe para supervisión y control. *Manual Técnico. Versión 1.0*, 5.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). Apuntes III. *Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4*, 37.
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la Investigación Científica*. México: Limusa, S.A.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Perú: Tarea Gráfica Educativa PUCP.
- Universidad Técnica de Ambato. (2014). *Revista de Coyuntura*, 31.
- Vasallo, A. (2001). Sistema financiero y desarrollo empresarial desde la perspectiva Gallega. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 24.
- Vergara, B. (2004). Indicadores financieros. *Enciclopedia Financiera*.
- Vergíu, J., & Bendezú, C. (2007). Los indicadores financieros y el valor económico agregado en la creación de valor industrial Data. *Industrial Data. Revista de investigación*, 47.
- Vives, A. (1984). *Evaluación financiera de empresas*. México: Trillas.
- Vives, A. (1984). *Evaluación Financiera de empresas*. México: Trillas.
- Wheelen, T., & Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios. Décima Edición*. México: Pearson Educación.
- Zavala, V. (2015). La Banca y sus Protagonistas. *Core Business EKOS*, 39.

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA PARA LOS SOCIOS

"La Cooperativa Ambato Ltda. trabaja constantemente para brindar un servicio de calidad; con el objetivo de conocer el grado de satisfacción que tiene el socio en cuanto a los servicios y productos que presta la institución. Solicitamos contestar las siguientes preguntas"

1. Existió información previa antes de aperturar una cuenta en la cooperativa?
Si
No
2. Considera que el proceso para aperturar una cuenta en la Cooperativa es:
Rápido
Demorado
3. Cómo calificaría Ud. a los requisitos que establece la cooperativa para aperturar una cuenta?
Mínimos
Muchos
4. En su opinión, la persona que le atendió, está debidamente capacitado?
Siempre
A veces
Nunca
5. Si invierte a plazo fijo ¿Para cuánto tiempo lo haría?
1-3 meses
4-6 meses
7-9 meses
10-12 meses
13-15 meses
Mas de 16 meses

6. La tasa de interés que maneja la cooperativa para los depósitos en ahorro y plazo fijo son buenas?
- Si
 - A veces
 - Nunca
7. Existe rapidez y oportunidad en el proceso del depósito a plazo fijo?
- Si
 - No
8. Qué tipo de producto es de su preferencia?
- Depósitos de ahorro vista
 - Depósitos a plazo fijo
 - Créditos
 - Otros servicios adicionales
9. Por qué razón deposita su dinero en la Cooperativa?
- Seguridad
 - Solidez
 - Confianza
10. Considera importante que la cooperativa cuente con estrategias que le permitan captar más ingresos de dinero?
- Si
 - No

Gracias su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

"La Cooperativa Ambato Ltda. trabaja constantemente para brindar un servicio de calidad; con el objetivo de conocer sobre las captaciones y su incidencia en los excedentes, solicito contestar las siguientes preguntas.

1. Existe un proceso debidamente reglamentado para aperturar una cuenta?
Si
No
2. Está capacitado para realizar el proceso de aperturar una cuenta?
Si
No
3. Existe algún documento que respalde el origen de los fondos que recibe la institución?
Si
No
4. Con qué frecuencia se revisan las tasas de interés?
Trimestral
Semestral
Anual
5. Las políticas, procedimientos y normas de captaciones están establecidos de acuerdo a la Ley que les rige?
Si
No
6. Existe algún documento de respaldo de los depósitos?
Si
No
7. Según su criterio, qué tipo de captación generan mayor excedente para la Cooperativa?
Apertura de cuenta
Depósito ahorro vista
Depósito a plazo fijo

8. Considera eficiente el proceso de las captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?

Si

No

9. Qué tipo de captaciones tiene mayor acogida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Depósitos de ahorro vista

Depósitos de ahorro alcancía

Depósitos de ahorro ganamás

Depósitos a plazo fijo

10. Considera importante que la cooperativa cuente con estrategias que le permitan incrementar los excedentes?

Si

No