



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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

**TEMA: “EL REGLAMENTO DE CRÉDITOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORESTA LTDA. DURANTE  
EL AÑO 2012”**

**AUTOR: PABLO ENRIQUE BONILLA BONILLA**

**TUTOR: EC. WASHINGTON ROMERO**

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Ec. Washington Romero, en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación con el tema: "EL REGLAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORESTA LTDA. DURANTE EL AÑO 2012" desarrollado por, Bonilla Bonilla Pablo Enrique, estudiante de pregrado en Ing. En Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo de Pregrado - UTA.

Ambato, 24 de Junio de 2014.

A handwritten signature in blue ink, reading "Ec. Washington Romero", is written over a horizontal dotted line.

Econ. Washington Romero

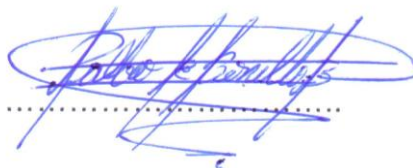
**TUTOR**

## AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Bonilla Bonilla Pablo Enrique, con cédula de ciudadanía No 180370987-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe de investigación “EL REGLAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORESTA LTDA. DURANTE EL AÑO 2012.”, como también los contenidos presentados e ideas, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, 24 de Junio de 2014.

AUTOR



---

Bonilla Bonilla Pablo Enrique

## **APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: "EL REGLAMENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORESTA LTDA. DURANTE EL AÑO 2012.", del estudiante, de pregrado en Ing. en Contabilidad y Auditoría, Bonilla Bonilla Pablo Enrique, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de Pregrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 07 de Julio de 2014.

Para constancia firma



.....  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Econ. Proaño Diego



.....  
**MIEMBRO TRIBUNAL**

Ab. Labre Anita



.....  
**MIEMBRO TRIBUNAL**

Econ. Álvarez Alejandro

## DEDICATORIA

*Este trabajo de investigación está dedicado A Dios, por hacer posible la culminación de estos estudios con la fuerza que me da cada instante de mi vida, a mis Padres por todo el apoyo, a mis hermanos por estar en las buenas y en la malas, y amigos quienes a través de sus palabras de motivación, me apoyaron en todo este tiempo para cumplir este objetivo.*

Pablo Bonilla

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco al Sr. Hugo Ortiz Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta”, por haberme brindado toda su confianza, para poder realizar mi trabajo de investigación, al Ec. Washington Romero por su valiosa colaboración en la investigación realizada, a través de su asesoría, y sus conocimientos impartidos, y por toda la ayuda brindada en este proceso y finalmente a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por haber tenido el honor de formar parte de ella.*

Pablo Bonilla

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

## PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	..II
AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	III
APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Contextualización .....	2
1.2.1.1. Contexto macro .....	2
1.2.1.2. Contexto meso.....	4
1.2.1.3. Contexto micro.....	4
1.2.2. Análisis crítico.....	6
1.2.2.1. Árbol de problemas.....	6
1.2.2.2. Relación causa-efecto .....	7
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del problema.....	8

1.2.5. Preguntas directrices .....	9
1.2.6. Delimitación .....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	9
1.4. OBJETIVOS.....	10
1.4.1. Objetivo general .....	10
1.4.2. Objetivos específicos.....	10

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN .....	12
2.2.1. Fundamentación filosófica .....	12
2.2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	13
2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	18
2.3.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema .....	18
2.3.1.1. <i>Marco conceptual variable independiente</i> .....	18
2.3.1.2. <i>Marco conceptual variable dependiente</i> .....	38
2.3.2. Gráficos de inclusión interrelacionados .....	47
2.4. HIPOTESIS.....	49
2.5. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS .....	49

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. ENFOQUE .....	50
--------------------	----



3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
3.2.1. Investigación de campo .....	51
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental .....	52
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.3.1. Investigación exploratoria .....	53
3.3.2. Investigación descriptiva.....	54
3.3.3. Técnicas.....	55
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	56
3.4.1. Población .....	56
3.4.2. Muestra.....	57
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	60
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.....	61
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente .....	62
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	63
3.7.1. Plan de procesamiento de información.....	63

## **CAPÍTULO IV**

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

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	66
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	86
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	87

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. CONCLUSIONES .....	93
5.2. RECOMENDACIONES.....	94

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA**

6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	95
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	96
6.3 JUSTIFICACIÓN .....	98
6.4 OBJETIVOS.....	99
6.4.1. Objetivos General.....	99
6.4.2. Objetivos Específicos .....	99
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	100
6.6 FUNDAMENTACIÓN .....	101
6.7 METODOLOGÍA .....	105
6.8 ADMINISTRACIÓN .....	138
6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	140

**INDICE DE CUADROS GRÁFICOS Y TABLAS**

**CUADROS**

Nº1 Operacionalización de la variable independiente.....	61
Nº2 Operacionalización de la variable dependiente.....	62
Nº3 Proceso administrativo en la autorización de créditos.....	136

## **GRAFICOS**

N°1	Árbol de problemas.....	6
N°2	Superordinación conceptual.....	47
N°3	Subordinación conceptual.....	48
N°4	Representaciones gráficas de resultados.....	64
N°5	Socio de otra Cooperativa o Bancos.....	67
N°6	Beneficiarios de Créditos.....	68
N°7	Requisitos de Créditos excesivos.....	69
N°8	Créditos de montos altos.....	70
N°9	Créditos otorgados son rápidos.....	71
N°10	Créditos emergentes solicitados .....	72
N°11	Pagos Puntuales de Créditos.....	73
N°12	Notificaciones por atraso de pago de Créditos.....	74
N°13	Créditos en otras Cooperativas.....	75
N°14	Créditos negados a los socios.....	76
N°15	Rentabilidad en la Cooperativa.....	77
N°16	Disminución de la Rentabilidad.....	78
N°17	Cumplimiento del Plan de Trabajo.....	79
N°18	Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa.....	80
N°19	Utilidad en los últimos años.....	81
N°20	Utilidad baja en el año 2012 .....	82
N°21	Administración Eficiente.....	83
N°22	La Falta de Procedimientos para autorizar Créditos afecta a la Rentabilidad .....	84
N°23	Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja .....	85

## **TABLAS**

N°1	Descripción de la población en estudio .....	57
N°2	Técnicas.....	63
N°3	Cuantificación de resultados .....	64
N°4	Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones.....	65
N°5	Socio de otra Cooperativa o Bancos .....	67
N°6	Beneficiarios de Créditos.....	68
N°7	Requisitos excesivos.....	69
N°8	Créditos de montos altos.....	70

N°9 Créditos otorgados son rápidos .....	71
N°10 Créditos emergentes solicitados .....	72
N°11 Pagos Puntuales de Créditos .....	73
N°12 Notificaciones por atraso de pago de Créditos .....	74
N°13 Créditos en otras Cooperativas .....	75
N°14 Créditos negados a los socios .....	76
N°15 Rentabilidad en la Cooperativa .....	77
N°16 Disminución de la Rentabilidad .....	78
N°17 Cumplimiento del Plan de Trabajo .....	79
N°18 Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa .....	80
N°19 Utilidad en los últimos años .....	81
N°20 Utilidad baja en el año 2012 .....	82
N°21 Administración Eficiente .....	83
N°22 La Falta de Procedimientos para la utilización del reglamento de crédito afecta en la Rentabilidad .....	84
N°23 Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja .....	85
N°24 Datos de las encuestas .....	90
N°25 Variación Rentabilidad .....	91
N°26 Equipo Responsable .....	96

## **MATERIALES DE REFERENCIA**

BIBLIOGRAFÍA.....	141
-------------------	-----

## **ANEXOS**

ANEXO 1. Formato de Encuesta (Gerente General y Empleados).....	147
ANEXO 2. Formato de Encuesta (Socios).....	149
ANEXO 3. RUC de la Cooperativa.....	151

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El sistema cooperativismo en la actualidad es uno de los más importantes del país desde que hubo el feriado bancario del Año 2000, las personas empezaron a confiar y a respaldar a las cooperativas, porque les brindaban una mayor seguridad en los aspectos financieros que un Banco.

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

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

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

Este es el motivo por el cual se requiere realizar un análisis de “El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. durante el año 2012”, la misma que se dedica a la actividad de intermediación monetaria realizada por cooperativas

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha realizado enfocándose en las políticas y procedimientos q falta en la Cooperativa de Créditos La Floresta Ltda. Con un direccionamiento especial en la búsqueda de soluciones en el Área de créditos, el estudio se encuentra dividido en seis capítulos que se detallan a continuación.

**Capítulo I.** El problema de investigación, se realiza una descripción del problema objeto de análisis, sus causas, se hace la formulación del problema, y se identifican las variables dependiente e independiente.

**Capítulo II.** Marco teórico, se realiza una descripción de los antecedentes investigativos que motivaron la investigación, se grafican las variables dependiente e Independiente.

**Capítulo III.** Metodología, se realiza una descripción del enfoque utilizado para el desarrollo de la investigación, se determina índices de medición e instrumentos de investigación a utilizar.

**Capítulo IV.** Análisis e interpretación de resultados, se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas, se realiza la comprobación de la hipótesis mediante la aplicación del Factor Z.

**Capitulo V.** Conclusiones y recomendaciones, se expone las conclusiones y recomendaciones que se han determinado, una vez analizada la información recolectada en la investigación.

**Capítulo VI.** Propuesta, se presentara la propuesta en la que constan las políticas y procedimientos para la autorización de los créditos, la cual ayudara al crecimiento y desarrollo económico y personal de la cooperativa.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

“El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. durante el año 2012”

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

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **1.2.1.1. Contexto macro**

El sistema cooperativo en Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y ha sido un ejemplo de superación dado que ha sabido superar obstáculos que se le ha presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el País a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han ido teniendo un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Uno de los factores que han permitido el éxito de las cooperativas en la economía ha sido su enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta los sectores populares creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos en beneficio de cada una de las comunidades.

Otro aspecto que afecta los resultados económicos de una empresa es sin duda los valores elevados presentados en gastos, los cuales son productos, de valores que fueron utilizados en egresos que no son considerados necesarios para el desempeño de la entidad es importante tomar en cuenta que: “El control es la evaluación de los resultados para verificar la utilización óptima de recursos e insumos con los que cuenta la empresa”. Este control se realiza a través de una gestión financiera la cual está encaminada a la gestión eficiente de los recursos y de la información a presentarse.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que tuvieron un mayor crecimiento a raíz de la crisis económica que se dio en nuestro País, debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron con relación a la banca, esto ha hecho posible que el tamaño de sus activos tengan un crecimiento significativo lo que a su vez permite al sistema cooperativo constituirse en el segundo subsistema dentro de lo que tiene que ver con el sistema financiero.

Para Édgar Peña Herrera, presidente de la Asociación de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos, este comportamiento se ha registrado durante todo el año. Para él es consecuencia de varios factores. El primero es justamente que las cooperativas no restringieron el crédito, pese a los problemas financieros durante el año. Esto habría generado mayor dinamismo en este sector y confianza entre los socios y por tanto mayores depósitos.



### **1.2.1.2. Contexto meso**

La Ciudad Ambato constituye el tercer emporio del sector cooperativo de ahorro y crédito con 133 (SEPS) Cooperativas, abarcando el 14,02% de este mercado en todo el país. Consolidando su estructura empresarial, ésta es efectiva a la hora de medir sus indicadores, cuenta con tres grupos económicos financieros con matriz en Ambato y sumamente importantes a nivel nacional.

Es en este mismo escenario económico, financiero, encontramos a las pequeñas y medianas cooperativas de ahorro y crédito que a través de un ágil manejo de sus recursos y la implantación de sencillos esquemas de control y seguimiento, pero a la vez, sólidos, transparentes y técnicamente conformado, logran ampliar su cobertura de servicios.

Evidentemente ejecutando políticas crediticias descentralizadas y democráticas con igualdad de oportunidad para todos los sectores, especialmente para los pequeños productores y mujeres emprendedoras como criterio de equidad.

Pues se ha visto que en el Ecuador la mayoría de depósitos son a la vista y no a plazos puesto que no existe una cultura de inversión bien definida debido al crecimiento acelerado de depósitos a la vista se han creado varias cooperativas en la ciudad no existe una evolución muy satisfactoria en su capacidad de ahorro, ya que van perdiendo participación de los socios con la aparición de muchas cooperativas.

### **1.2.1.3. Contexto micro**

Según el **Sr. Hugo Ortiz**, Gerente de cooperativa de ahorro y crédito “La Floresta” Ltda. , debido a la mala organización administrativa y la

insuficiente experiencia del personal que labora en la cooperativa ha otorgado créditos a los socios sin realizar un análisis profundo del socio, lo cual ha provocado problemas de morosidad por el incumplimiento y retraso en los pagos por parte de los socios por la aparición indiscriminada de nuevas cooperativas en este sector.

Al no disponer de captación de recursos suficientes no puede conceder créditos con montos grandes y cubrir la demanda de créditos solicitados para satisfacer las necesidades de los socios.

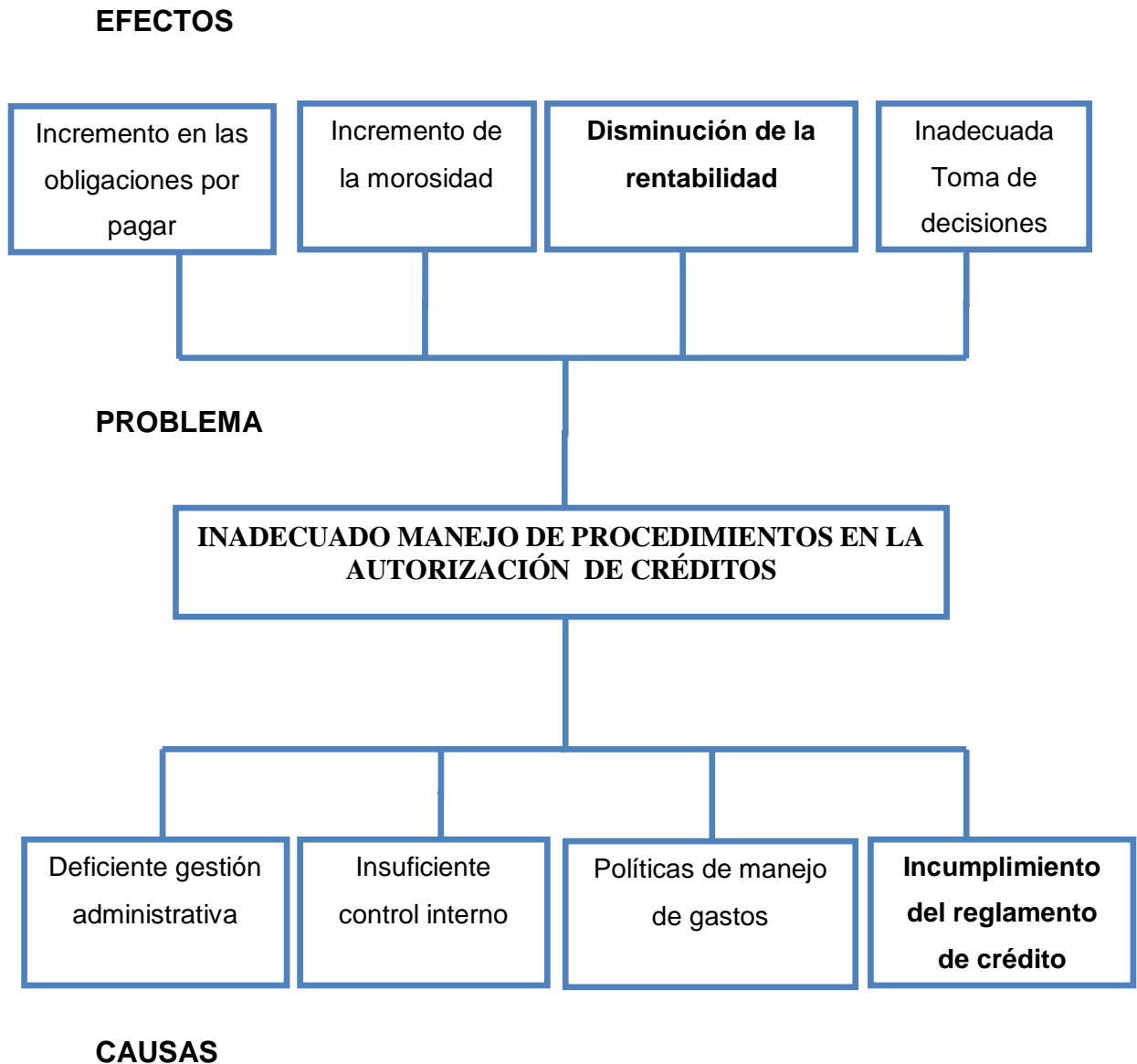
La inexistencia de estrategias de créditos dificulta realizar paso a paso un correcto análisis para la entrega de un crédito, a pesar de que cuentan con un reglamento para los créditos no es suficiente al momento de otorgar un crédito, dado que no ponen en práctica políticas y procedimientos para los créditos, el desinterés de estos aspectos, provoca riesgos y pérdidas económicas para la cooperativa.

La deficiente administración de los créditos concedidos es un problema que tiene esta cooperativa debido al mal manejo de los recursos provenientes de los depósitos de los socios por parte de los responsables del área de créditos quienes no han realizado una adecuada selección de los socios.

Problema que ha sido ocasionado por la falta de personal, asesoramiento adecuado para mitigar el riesgo de irrecuperabilidad del crédito, a su vez la cooperativa no ha tomado en cuentas que al conceder crédito se puede incurrir en riesgos por la falta de dinero por parte del deudor y se refleja en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

## 1.2.2. Análisis crítico

### 1.2.2.1. Árbol de problemas



**Gráfico 1.** Árbol de problemas

**Elaborador por:** Pablo Bonilla

### **1.2.2.2. Relación causa-efecto**

Según el análisis se detectó que las principales causas son la deficiente gestión administrativa, insuficiente control interno, políticas de manejo de gastos, incumplimiento del reglamento de crédito y los efectos son el Incremento en las obligaciones por pagar, incremento de la morosidad, Disminución de la rentabilidad, Inadecuada Toma de decisiones y se ha identificado que su principal causa es el incumplimiento del reglamento de crédito y su efecto la disminución de la rentabilidad.

En la presente investigación el principal problema es la ausencia de procedimientos en la autorización de créditos y el efecto es la disminución de la rentabilidad, lo que ocasiona tomar decisiones inadecuados, como utilizar el patrimonio de la cooperativa para aumentar sus líneas de créditos y cubrir la cartera vencida ocasionada por los deudores que incumplen en el pago de sus obligaciones.

Los directivos de la cooperativa si no buscan alternativas para solucionar este fenómeno no se podrá reflejar el crecimiento tanto físico como económico, es por este motivo que se debe investigar sobre estos aspectos que están relacionados directamente con el problema de estudio, dado que si no se realiza un buen análisis para conceder créditos a los socios, seguirá aumentando la morosidad y sigue utilizando el patrimonio para cubrir estos rubros llegará el momento en que los miembros y los directivos de la cooperativa decidan buscar capital con terceros para solventar las necesidades de la cooperativa y la comunidad.

La cooperativa debe realizar un buen estudio financiero de acuerdo a los intereses fijados para préstamos y gasto personal y de esta manera tener un enfoque claro para la toma de decisiones para que la rentabilidad no sea baja para otros años.

### 1.2.3. Prognosis

La cooperativa de ahorro y crédito “La Floresta” Ltda. De continuar sin procedimientos para el cumplimiento del reglamento de créditos se reducirá sus niveles de liquidez y no podrán cubrir sus obligaciones financieras, no tendrá dinero para el otorgamiento de créditos lo cual significa que la rentabilidad de la cooperativa no será la esperada.

La Cooperativa si sigue otorgando créditos sin realizar un análisis profundo de los socios ocasionaría problemas en la recuperación de la cartera, perjudicando a los socios de la cooperativa en la distribución de utilidades, también la falta de experiencia de los empleados perjudica al momento del ingreso de los datos y en el registro de las transacciones provoca pérdidas económicas para la cooperativa ya que no podrán ser recuperadas en corto tiempo, también no cuenta con un control interno para que los empleados realicen un buen desempeño laboral, de seguir la cooperativa con este problema y no tomar los adecuados correctivos la cooperativa puede estancarse y en futuro podría llevarle a la desaparición.

### 1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo el incumplimiento del reglamento de crédito afecta en el manejo de procedimientos en la autorización de créditos e incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta” Ltda. en el año 2012?

**Variable Independiente.** Incumplimiento del reglamento de crédito

**Variable Dependiente.** Disminución de la rentabilidad

### 1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Qué procedimientos se utilizan para cumplir el reglamento de crédito?
- ¿Cómo afecta el incumplimiento del reglamento de crédito en la rentabilidad?
- ¿Cómo establecer los procedimientos para un adecuado cumplimiento del reglamento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda.?

### 1.2.6. Delimitación

**Campo:** Administrativo

**Área:** Contable

**Temporal:** El tiempo del estudio del problema se lo realizará durante el año 2012

**Espacial:** Según el RUC de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito “la Floresta” Ltda. Se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón: Ambato, Parroquia: Picaihua, Barrio: La Floresta, Número: S/N, Edificio: Quinta Los Rosales, Referencia: A media cuadra del complejo deportivo, Teléfono de trabajo: 032762018, Teléfono Trabajo: 032762219

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

El motivo de la investigación es conocer la realidad en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta”. Ltda. y de esta forma tener una visión general de sus principales fuentes de ingresos como es la entrega de créditos, que se ha visto afectado por un mal

manejo de los recursos, ya que estos créditos, van dirigidos a satisfacer las necesidades de los socios, así mismo contribuyen a mejorar el entorno económico, social y cultural de la parroquia. Esta perspectiva será de gran utilidad para analizar las amenazas y debilidades que este tipo de empresas posee, igualmente permitirá conocer muy detalladamente el problema real que es objeto de la investigación y las principales causas y efectos que originan que el desarrollo económico no sea el esperado.

#### **1.4. OBJETIVOS**

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

- Analizar el Reglamento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta” Ltda. durante el año 2012, para determinar el cumplimiento dentro de los parámetros financieros de dicha Cooperativa.

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

- Analizar los procedimientos para la autorización de créditos en la Cooperativa y si los mismos cumplen con el Reglamento correspondiente.
- Verificar la variación en la rentabilidad en el año 2011 y 2012, lo que nos permitirá indicar la rentabilidad real de la Cooperativa.
- Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la autorización de crédito, el cual ayudará a mejorar la otorgación de los créditos en Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

El presente trabajo se basa en estudios realizados con anterioridad relacionados con el tema de investigación.

Según **Lucy Fernanda Ulloa Núñez. (2006; s/pág.)**, en su tesis “Manual de análisis y evaluación de socios para la concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito” menciona.- “Los créditos en sus diferentes líneas son ubicados por las cooperativas de ahorro y crédito y esto hace necesario enfocar dichos comentarios, los procedimientos de análisis y evaluación tienen falencias tanto administrativas como empresariales, de rendimiento y de riesgo crediticio que la mayor parte de empresas no están dispuestos a sumir sumado a esto la mala asesoría por parte del oficial de crédito sobre los montos y plazos necesarios pueden hacer que una empresa o socio salga a flote o se hunda.”



Según **Mayda Alexandra Enríquez Andrade. (2004; 1, 20)**, en su informe de pasantía empresarial Alternativas para mejorar el otorgamiento de créditos, Cooperativa Cámara de Comercio Mercado Mayorista AG1, 2004, menciona: “Las cooperativas de ahorro y crédito son una fuente predominante para sus socios basadas en una filosofía de satisfacer necesidades inmediatas, actualmente se orientan también a financiar actividades rentables es decir generar ingresos para pagar el crédito y un excedente para capitalizar y mejorar las condiciones de vida de los destinatarios.

Los préstamos juegan un papel decisivo en nuestra economía y es una función primordial de la cooperativa de ahorro y crédito.

La otorgación de préstamos es muy importante en la actualidad, es la única forma de superación tanto de las personas como del país en sí, ya que no es fácil contar con un capital para invertir en un negocio con finalidades de superación, brindar servicios y al mismo tiempo obtener buenos beneficios de esta inversión.”

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN**

### **2.2.1. Fundamentación filosófica**

Paradigma positivista

Según **Luis Meza**

(2003:<http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>.), define:

“El positivismo es una corriente de pensamiento cuyos inicios se suele atribuir a los planteamientos, y que no admite como válidos otros

conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. Se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método dado que el positivismo se caracteriza esencialmente por que el sujeto descubre el conocimiento y tiene acceso a la realidad.”

Esta investigación está enmarcada dentro de un paradigma positivista porque permite conocer el entorno en donde se encuentra el problema, donde se podrá observar la realidad del problema y de sus variables independientemente, también se orientará a la comprobación de una hipótesis aplicando la estadística a través de encuestas a empleados y socios de la cooperativa.

### **2.2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación está basada en los siguientes parámetros legales:

Según la **REGULACIÓN PARA LA CONSTITUCIÓN Y REFORMA DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, Capítulo I, Constitución de Cooperativas de la Economía Popular y Solidaria:**

**Art. 2.- Requisitos para la aprobación.-** La superintendencia, de conformidad con lo que determina la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria Y del Sector financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, establecerá los procedimientos para constituir una cooperativa de la Economía Popular y Solidaria, tomando en consideración los principio de eficiencia, agilidad y simplificación además de la naturaleza de cada organización y su estudio de factibilidad que contendrá la viabilidad social y legal.

Según la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Título III, Del Sector Financiero Popular Y Solidario:**

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

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

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por

el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Según como consta (**Ley general de instituciones del sistema financiero, 10/01/2001**), Título III, Capítulo I, Contabilidad, información y publicidad, en su Art. 78

Art. 78.- Las instituciones financieras se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias. Las

instituciones financieras remitirán en forma mensual a la Superintendencia los estados de situación, pérdidas y ganancias, estado de cambios en la posición financiera y la posición de patrimonio técnico. Los formatos, el alcance y la periodicidad de la información que deban proporcionar las instituciones financieras, serán determinados por la Superintendencia.

Las instituciones financieras publicarán para circulación nacional, los estados de situación, pérdidas y ganancias, posición de patrimonio técnico e indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, que muestren su situación y la del grupo financiero, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos, al cierre de cada ejercicio al 31 de diciembre, y por lo menos cuatro veces al año, en las fechas que determine la Superintendencia.

Según como consta **(Decreto Ejecutivo No. 354 Reformado con Decreto 934 de 29/02/2008)**,

Art. 2.- Para efectos de este reglamento, se entiende que realizan intermediación financiera con el público las cooperativas de ahorro y crédito que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

Según **las DECLARACION SOBRE NORMAS DE AUDITORÍA SAS No.29 emitida por el Comité Ejecutivo de Normas de Auditoría AICPA (1980:75)**, indica que:

1. Esta declaración proporciona una guía sobre la forma y contenido del dictamen, cuando el auditor presente a su cliente o a otros, un documento que contenga información adicional a los Estados Financieros básicos del cliente.

2. El informe de auditor cubre los Estados Financieros básicos: balance general, estado de resultados de operación, estado de utilidades retenidas (acumuladas) o cambio en la inversión de los accionistas y estado de cambio en la situación financiera. Las siguientes presentaciones están consideradas como parte de los Estados Financieros básicos: descripción de las políticas contables, notas como parte integrante de los Estados Financieros básicos también comprende un estado financiero básico, como un balance general, o estado de resultado de operación y los estados financieros preparados de acuerdo a bases contables distintas a los principios de contabilidad.

Según el **REGLAMENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE INTERMEDIACION FINANCIERA, Título III Del Gobierno Y La Administración, Capítulo Quinto Del Comité De Crédito:**

Art. 35.- Cada cooperativa tendrá un comité de crédito integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el consejo de administración de entre los funcionarios de la entidad, y por el gerente general de la cooperativa quien lo presidirá. La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito.

Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria, serán resueltas por el consejo de administración. El informe sobre el estado de dichos créditos será puesto en conocimiento del organismo de control cuando éste lo solicite.

## **2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **2.3.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

#### ***2.3.1.1. Marco conceptual variable independiente***

##### **Reglamento de crédito**

Según **Verónica Maribel Castro Flores. (2004; pág. 34)**, en su pasantía empresarial “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”, menciona:

“Los reglamentos orientan a todos los socios, sobre la forma en que pueden llegar a la obtención de cualquier tipo de crédito”

Tomados los datos de la Administración del Crédito. (2010; <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/administracion%20de%20credito/administraciondelcreditoparte1.pdf> ), menciona:

“El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.”

El reglamento de crédito es la descripción detallada de normativas que pone en detalle las características de crédito, plazos, montos de créditos, tasas de intereses, etc., que se regirá por lo dispuesto en el Estatuto aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, para el bienestar de la

cooperativa y de los socios.

## **Crédito**

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 95)**, en su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros dice:

“Consiste en un acuerdo formal entre dos partes, mediante el cual una de ellas, llamada acreedor, proporciona a otra, llamada deudor, una cierta cantidad de dinero con el compromiso de esta última de devolver el capital y los intereses convenidos dentro de un determinado plazo”

Se puede decir que el crédito es un convenio que realiza la cooperativa (acreedor) y socio (deudor), para prestar cierta cantidad de dinero hasta una fecha establecida y que el deudor se compromete a devolver el capital más los intereses. Las cooperativas para conceder créditos realizan un estudio de la información del solicitante, capacidad de pago tanto del deudor y del garante, estas solicitudes son puestas en conocimiento en los diferentes niveles de autoridad en donde se aprueba o se rechazan.

## **Procedimientos de créditos**

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 225)**, en Su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros menciona:

“Conjunto de tareas que en forma sucesiva y en orden cronológico es necesario cumplir para completar un proceso o parte de un proceso de producción o prestación de un servicio. En relación con cada etapa, los procedimientos deben señalar, entre otros, asuntos como: etapa de la que se recibe el trabajo; cantidad de personas que intervienen; naturaleza y sucesión de tareas que deben ser efectuadas; elementos materiales que



deben usarse; distribución de los elementos materiales en el lugar de trabajo; cantidad o volumen de trabajo a efectuar por unidad de tiempo; etapa que continua y a la que debe enviarse el material o la documentación en proceso.”

### **Línea de crédito**

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 179)**, en Su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros menciona:

“Monto determinado de fondos que una institución financiera pone en carácter de crédito a disposición de una persona natural o jurídica para que esta pueda girar sobre ellos sin previo aviso, en sumas parciales o totales.”

Según **Fernando Martin Ámez. (2001; pág. 150)**, en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas menciona:

“Cantidad máxima de que puede disponer el beneficiario de un crédito y que se establece en función de las características económicas-financieras del prestatario.”

Se puede mencionar que la línea de crédito es un acuerdo que se celebra entre cooperativa y un cliente en el que se indica el crédito máximo que la cooperativa extenderá al cliente durante un periodo definido.

### **Cartera de Créditos**

Según **Alberto Chiriboga Rosales. (2002; pág. 42)**, en su Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios. Dice:

“Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que genera estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los socios.”

Analizando las dos definiciones se puede mencionar que la cartera de crédito es una cuenta del activo exigible, que incluye las operaciones de crédito que son otorgadas por las cooperativas de ahorro y crédito a sus socios, los créditos son concedidos con recursos internos o externos. La cartera de crédito incluye una clasificación de acuerdo a la actividad.

### **Cartera de Créditos por vencer**

Según **Alberto Chiriboga Rosales. (2001; pág. 43)**, en su Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios. Dice:

“Préstamos otorgados a los socios, en las distintas modalidades por las instituciones, cuyo plazo no ha vencido.”

De lo anterior se puede concluir que, en la cartera de crédito por vencer se registran todos los créditos concedidos a los socios por la cooperativa, cuyo plazo no ha vencido o que todavía faltan días para que pase ha vencido.

## **Créditos vencidos**

Según **Alberto Chiriboga Rosales. (2001; pág. 54)**, en su Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios dice:

“Préstamos otorgados por las instituciones financieras que no han sido cancelados a su vencimiento, parcial o totalmente, por parte de los socios.”

Según **Fernando Martin Ámez. (2009; pág. 50)**, en su publicación Contabilidad de Instituciones Financieras dice:

“Es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de su fecha de vencimiento.” Se puede decir que la cartera de crédito vencida se registra todos los créditos concedidos que no han sido cancelados y que ha pasado la fecha establecida de vencimiento.

### **Provisión para créditos incobrables**

Según **Ana Karina Freire Velásquez. (2002; pág. 40)**, en su tesis “Manual de procedimientos y Control Interno de Crédito, Captaciones y Caja para M.M. Jaramillo Arteaga, Sucursal Ambato” dice:

“Es una cuenta acreedora, en la que se registra la provisión de la cartera vencida, después de la calificación de cartera efectuada por personas idóneas, y que sirve para cubrir posibles pérdidas por la no recuperación de los vencidos.”

Se puede concluir que en la cuenta provisión para créditos incobrables se registra la provisión de la cartera vencida de los créditos que no han sido

cancelados por los socios y que no se pueden recuperar, esta provisión se crea para cubrir posibles pérdidas.

## **Tipos de créditos**

### **Crédito hipotecario**

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 205)**, en su Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Contrato de préstamo garantizado con hipoteca. El termino se aplica generalmente al contrato de préstamo garantizado con hipoteca sobre una propiedad inmobiliaria que dará efecto al cumplimiento de la obligación de pago de los intereses pactados y devolución principal.”

Estos créditos son otorgados con el respaldo de una garantía real hipotecaria, de un bien inmueble (casa, terreno, departamento) que es propiedad del socio y que deben estar legalmente registrado a su nombre, en caso de que el deudor no cancele su obligación la cooperativa se apropiara del bien inmueble, esta clase de créditos son a largo plazo.

### **Crédito Sobre firmas**

Según **Marcelo Naranjo y Joselito Naranjo. (2007; pág. 256)**, en su publicación Contabilidad, Costo, Bancaria, Gubernamental, dice:

“Concedidos con garantías personales y documentos como letras, pagares, etc.”

Estos son otorgados en base a la solvencia y de los bienes materiales del solicitante y del garante, quienes asumen la obligación de cancelar el crédito a la cooperativa en términos y condiciones bajo los cuales se

ofreció el crédito, en caso de que el deudor no cancele, el garante está en la obligación de cancelar.

### **Créditos emergentes**

Según **Nancy Chaglla. (2004; pág. 42)**, en pasantía empresarial “Procedimientos para otorgamiento de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA., 2003”, dice:

“Son créditos adecuados para solucionar toda clase de contingencia del socio o su familia y son de trámite rápido.”

Se puede decir que los créditos emergentes son concedidos a los socios de la cooperativa para ayudar a solventar necesidades menores, el trámite para solicitar este crédito es rápido y se puede hacer uso del crédito el mismo día.

### **Créditos ordinarios**

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 55)**, en el Diccionario de Contabilidad y Finanzas menciona:

“Crédito de cualquier clase concedido a una empresa o sociedad que no goza de ningún tipo de privilegio o preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.”

### **Destino del crédito**

#### **Crédito Comercial**

Según **Luis Salvador Lascano Andrade. (2006; 67)**, en su tesis Relación entre las captaciones y colocaciones de la COAC. 29 de Octubre Ltda. Menciona:

“Los créditos comerciales y corporativos son los destinados para financiar actividades productivas, implican tener una fuente de pago comprobable, que se derive de información financiera legamente reconocida y confiable. Los créditos comerciales son los que se le facilita a una empresa, es decir entidades jurídicas obligadas a llevar contabilidad, que puedan sustentar sus ingresos con balances, flujos de caja, declaraciones al SRI, facturas, retenciones, etc.”

Según **Jorge Pérez Ramírez. (2004; pág. 22, 23)**, en su publicación Contabilidad Bancaria menciona:

“El crédito comercial, también denominado descuento bancario o comercial es un contrato mediante el cual una entidad anticipa fondos a un cliente (librador o cedente de los créditos) contra la entrega por este de un documento crediticio a plazo (una letra de cambio, una factura, etc.), surgido como consecuencia de una operación de venta de bienes o prestación de servicios, para que a su vencimiento la entidad lo cobre (del librador).”

Se puede decir que los Créditos comerciales son dirigidas a personas naturales o personas jurídicas y destinados para financiar actividades de comercialización o servicio (adquisición de productos), siendo su principal fuente de pagos las ventas o ingresos que generen dichas actividades.

### **Crédito Consumo o personales**

Según **Fernando Martín Amez. (2002; pág. 54)**, en su Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Clase de crédito que los bancos e instituciones financieras conceden a los particulares para financiar compras de artículos de consumo.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, en su Diccionario Contable Comercial, mencionan:

“Crédito cuyo objetivo es facilitar la compra de bienes de consumo, duraderos o no.”

Relacionado los dos conceptos citados se puede mencionar que los Créditos de consumo son destinados para la adquisición de bienes de consumo, los montos de estos créditos no son demasiados altos, también el solicitante debe tener una fuente ingreso mensual fijo, para cumplir con el pago hasta la culminación del compromiso con la cooperativa.

### **Crédito de Vivienda**

Según **Luis Salvador Lascano Andrade. (2006; 67)**, en su tesis Relación entre las captaciones y colocaciones de la COAC. 29 de Octubre Ltda. Menciona:

“Los créditos de vivienda serán otorgados a personas naturales; y servirán para la construcción, adquisición, reparación, remodelaciones y mejoramiento de vivienda propia; que se encuentran amparadas (cubiertos) con garantías hipotecarias; que su fuente de pago este representada por sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio; que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.”

Los Créditos de vivienda son destinados exclusivamente para adquisición, ampliación, remodelación, construcción de la vivienda y debe estar respaldada con garantía hipotecaria (escritura del bien inmueble).

### **Microempresa**

Tomados los datos de **Tu Microcrédito.**

(**2010;**<http://www.tumicrocredito.com/que-es-microcredito> ), menciona:

“El Microcrédito es un instrumento financiero que ayuda a aquellas personas individuales o microempresas que por su situación socio laboral no pueden financiarse a través del sistema crediticio tradicional, y consiste en un préstamo de pequeña cuantía, ya sea para emprender un negocio o consolidarlo.”

Los Créditos micro empresariales son destinados para los microempresarios, personas naturales, unidades familiares, para financiar y fortalecer actividades de producción o comercialización de servicios y cuya fuente de pago constituye las ventas o ingresos que generan dichas actividades.

Una Microempresa es un negocio personal o familiar que emplea hasta 10 personas, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar. No es indispensable de la profesionalización de los empleados.

### **Créditos a corto plazo**

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 56)**, en el Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Cuenta del activo que recoge los préstamos y otros créditos no comerciales concedidos a terceros y donde se incluyen los que están formalizados en efectos de giro siempre que su vencimiento no sea superior a un año.”

Según **Rubén Sarmiento. (2004; pág. 134)**, en su publicación Contabilidad General menciona:



“Son los crédito concedidos por la empresa o hacia ella; y, que se estima serán cobrados o pagados (según el caso) dentro de un año a partir de la fecha de la correspondiente transacción.”

Los créditos a corto plazo son destinados y concedidos para un año, y proporcionan un capital para cubrir las necesidades de un negocio o puede ser utilizado para cubrir alguna necesidad dependiendo del uso que le dé el beneficiario del crédito.

### **Créditos a largo plazo**

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 56)**, en el Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Cuenta del activo que recoge los préstamos y otros créditos no comerciales, incluidos los formalizados en efectos de giro, que se conceden a terceros y que tienen vencimiento superior a un año. Estos créditos son otorgados a sus socios con vencimiento superior a un año y son destinados para el aumento de capital, inversión en activos o para iniciar un negocio.”

Según **Rubén Sarmiento. (2004; pág. 134)**, en su publicación Contabilidad General menciona:

“Son los créditos concedidos por la empresa o hacia ella; y, que se estima serán cobradas o pagadas (según el caso) con plazo mayor a un año a partir de la fecha de la correspondiente transacción.”

Los créditos a largo plazo son otorgados a los socios para aumentar el capital, una inversión en activos (mercadería), o para comenzar un negocio, el plazo de cancelación oscilan entre tres y cinco años de

acuerdo a la política de crédito de cada cooperativa de ahorro y crédito, los pagos son mensuales.

### **Fuentes de financiamiento**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 330)**, en su Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Recursos o medios de pago a disposición del ente para hacer frente a los compromisos diversos.”

Según **Fernando Martín Amez. (2002; pág. 107)**, en su Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Origen del que proceden los recursos que utiliza una empresa para financiarse.”

Realizando un análisis se puede decir que las fuentes de financiamiento son recursos con los que cuenta una cooperativa de ahorro crédito para financiarse o cubrir obligaciones con terceros.

### **Fuentes de Financiación propio**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 330)**, en su Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Recursos pertenecientes a la empresa que le posibilitan hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma convenida.”

Según **José Rey Pombo. (2004, 229, 235)**, En Administración y Finanzas. Contabilidad General menciona:

“La financiación propia comprende los recursos aportados por el titular de la empresa (empresas individuales) o por socios o accionistas (sociedades) y los recursos que se generan en la propia empresa (autofinanciación)”

De lo anterior se puede concluir que son recursos que están formados por los aportes de los socios, los beneficios netos obtenidos no repartidos, reservas o los beneficios no retirados por los socios, incrementan su capacidad de financiamiento.

### **Fuentes de Financiación externo**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 331)**, en su Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Recursos aportados por terceros o ajenos al ente por un periodo determinado y por los cuales, normalmente, el ente debe abonar un interés.”

Según **José Rey Pombo. (2004, 229, 235)**, En Administración y Finanzas. Contabilidad General menciona:

“Se trata de recursos ajenos con vencimiento a largo plazo. Los recursos ajenos se pueden obtener mediante la petición de préstamos o mediante la emisión de títulos (obligaciones y bonos).”

Se puede mencionar que son recursos o fondos que recibe de terceros que no son miembros de la cooperativa o también pueden ser préstamos con instituciones financieras nacionales o del exterior para efectos de ampliar el capital, que permitirá el financiamiento de la cooperativa.

## **Tasa de interés**

### **Tasa de interés activa**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág.664)**, en su Diccionario Contable Comercial, mencionan:

“Tasa de interés cobrada por los que intermedian entre la oferta y demanda de dinero a los tomadores de fondos.”

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 261)**, en su Diccionario de conceptos Económicos y Financieros dice:

“Es aquella que cobra una entidad financiera por los créditos que otorga a sus socios”

La tasa de interés activa es la tasa que cobran las cooperativas de ahorro y crédito por los créditos otorgados a sus socios durante el tiempo establecido para la cancelación de su obligación.

### **Tasa de interés pasiva**

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 261)**, Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros dice:

“Es aquella tasa que una institución financiera paga por la captación de recursos financieros.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág.667)**, Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Tasa de interés abonada por los intermediarios financieros a los colocadores de fondos o inversiones”

La tasa de interés pasiva es la tasa que pagan las cooperativas de ahorro y crédito por los depósitos e inversiones realizadas por mantener sus ahorros.

### **Amortización**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 53)**, Diccionario Contable Comercial dice:

“Proceso de cancelación de una obligación mediante el pago de cuotas, que en general contienen cada una de ellas, una parte de capital y una de interés.”

Tomados los datos de **Diccionario Internacional de Cooperativismo y del sector solidario. (1999; pág. 79)**, dice:

“Devolución gradual de una deuda, o reducción de los valores mediante pagos periódicos.”

Se puede comentar que la amortización es el proceso a través del cual el dinero prestado a los socios, debe regresar mediante el pago mensual del capital más el interés, las cuotas de pago van disminuyendo cada mes hasta la cancelación total de la deuda.

### **Sistema de amortización gradual progresivo**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 58)**, Diccionario Contable Comercial dice:

“Se abonan cuotas periódicas, iguales y consecutivas durante n periodos para su cancelación. El interés se calcula siempre sobre el saldo de la

deuda, por lo tanto, la parte de interés incluida en cuota general es decreciente. Es un sistema denominado de intereses sobre saldos.”

Según **José Antonio Hernández Freire. (2005; pág. 98)**, en su tesis “Sistema de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de la Comisión de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.” dice:

“Este consiste en un sistema por cuotas de valor constante, con intereses sobre saldos. En este tipo de amortización, los pagos son iguales y se hacen en intervalos iguales.”

Se puede decir que el sistema de amortización se basa en pagos por cuotas, en cada pago que realice el deudor incluye una parte del capital que irá aumentando y una parte del interés que va a disminuir según se vayan realizando los pagos.

## **Garantías**

### **Garantías Personales**

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, Diccionario Contable Comercial dice:

“Garantía otorgada sobre la base del total de los bienes patrimoniales de una persona, sin afectación de un bien específico. También consiste en adicionar al deudor principal un nuevo deudor. Es decir, además del patrimonio del deudor se adiciona el patrimonio de un segundo deudor.”

Según **Jorge Pérez Ramírez. (2006; pág. 25)**, Contabilidad Bancaria dice:

“Son aquellos que se conceden a la vista de la confianza personal que merece el prestatario, como consecuencia de su patrimonio, solvencia económica y moral. En ocasiones, para reforzar la garantía personal del prestatario, suele exigirse la intervención de avalista o fiadores, los cuales obligan expresa y solidariamente con el deudor principal al cumplimiento de todas las obligaciones demandadas de las pólizas, renunciando a los beneficios de orden, excusión y división.”

Las garantías se conceden en base a la capacidad económica y los bienes personales del solicitante y el garante, estos se comprometen a la cancelación de la obligación a la cooperativa.

### **Garantías reales**

Según **Jorge Pérez Ramírez. (2006; pág. 25)**, en Contabilidad Bancaria dice:

“En ellos el prestatario aporta como garantía bienes muebles o inmuebles, que dan afecto para responder directamente de la deuda contraída. La concesión de este tipo de operaciones se apoya, además de en la solvencia personal del prestatario, en el valor del bien objeto de la garantía.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, en Diccionario Contable Comercial dice:

“Créditos cuyo pago se encuentra garantizado por medio de la constitución de gravámenes sobre bienes muebles o inmuebles”

En estas operaciones la principal fuente de pago son los bienes muebles o inmuebles y también se basa en la solvencia personal, para lo cual la

cooperativa se encarga de realizar la inspección de los bienes que posee el solicitante.

### **Política de crédito**

Según **Sabino Ayala Villegas. (2005;**

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm> ), menciona:

“Son las distintas normas que toda entidad financiera establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación.”

Las políticas de créditos son normas que toda cooperativa de ahorro crédito establece con el propósito de realizar una correcta administración y seguimiento de los créditos, las mismas que permiten disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.

Las políticas de la cooperativa están enfocadas en el bienestar de la sociedad, con lo cual la cooperativa se enfoca en los microcréditos para ayudar a los Agricultores, Artesanos, Sastrerías, Panaderías, Peluquerías, Zapaterías, etc. Esta actividad promueve el crecimiento y el desarrollo del sector en donde se desenvuelvan dichas microempresas.

### **Comité de crédito**

Tomados los datos de **Diccionario Internacional de Cooperativismo y del sector solidario. (1999; pág. 82)**, dice:



“Es uno de los comités especiales en las cooperativas. Su objetivo principal es decidir sobre todo lo relacionado con las solicitudes de créditos de los asociados, actuando de conformidad con los estatutos y con los reglamentos. En cada entidad solidaria el comité de crédito funciona de acuerdo con su propio reglamento.”

El comité de créditos es el encargado de estudiar y de aprobar o rechazar las solicitudes de créditos de los asociados de manera oportuna, que están dentro de su competencia basándose en las políticas y normas establecidas, administrando procedimientos ágiles y seguros con el fin de poder dar el servicio de crédito al mayor número de asociados.

El comité de Crédito es nombrado por el consejo de administración para un período de dos años, sin perjuicio de ser reelegido o removido libremente en cualquier tiempo por dicho organismo. El comité de crédito estará constituido por tres miembros quienes podrán ser el representante legal principal o suplente, el tesorero, un miembro del consejo de administración, otro asociado hábil y o un técnico profesional en una rama afín a las funciones del comité.

### **Asamblea General**

Tomados los datos de **Diccionario Internacional de Cooperativismo y del sector solidario. (1999; pág. 91)**, dice:

“Es la suprema autoridad de una cooperativa. Sus acuerdos serán obligatorios para la totalidad de los socios de la misma, siempre que se hayan adoptado en conformidad a las normas legales, reglamentarias y estatutarias. Esta asamblea debe reunirse durante los tres primeros meses de cada año para revisar el cumplimiento de los objetivos y la

realización del periodo anterior, y proyectar el futuro de la empresa. Además en ella se ratifica o se cambia a los directivos y fiscalizadores.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 77)**, en Diccionario Contable Comercial dice:

“Reunión de accionistas o asociados que pertenecen a personas jurídicas con el fin de tratar temas que hacen a la actividad de la citada persona jurídica y de acuerdo a las normas legales y al estatuto. La asamblea expresa o manifiesta la voluntad social.”

La Asamblea general de socios es la máxima autoridad, y está conformada por los socios con derecho a voto, se reúnen dentro de los noventa días siguientes al cierre de cada ejercicio anual, con el fin de conocer y resolver sobre el informe del directorio relativo a la marcha del negocio, los estados financieros y distribución de utilidades.

La Asamblea General estará integrada por todos los socios, el Gerente General, el Jefe de Créditos, el Jefe de Vigilancia, quienes tendrán derecho a un solo voto, sus decisiones las deben cumplir los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley y a sus propios reglamentos.

### **2.3.1.2. Marco conceptual variable dependiente**

#### **Análisis financiero**

Según **Lucy Coral y Enma Gudiño. (2008)**, en Contabilidad Plus menciona:

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

Según **José Rey Pombo. (2004; 342 pág.)**, en Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“Nos permite conocer de dónde proceden los recursos financieros de la empresa. Consiste en estudiar la capacidad que tiene la empresa para generar liquidez para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que se vayan produciendo.”

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

#### **Estados Financieros**

Según **Héctor Ortiz Anaya. (1998; pág. 56)**, en Análisis Financiero Aplicado dice:

“Los estados financieros se preparan para presentar un informe periódico acerca de la situación del negocio, los procesos de la administración y los resultados obtenidos durante el periodo que se estudia.”

Según **Rubén Sarmiento. (2004; pág. 247)**, en Contabilidad General menciona:

“Son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el propósito de conocer la situación real económica financiera de la empresa”

Se puede mencionar que el estado financiero es un informe que se elabora al término de un periodo contable que refleja la situación financiera y económica, principales cambios ocurridos y los resultados económicos esperados a una fecha determinado, esta información resulta útil para la administración y los socios.

### **Análisis económico**

Según **José Rey Pombo. (2004; pág. 344.)**, en Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“El análisis económico se ocupa del funcionamiento de la empresa y de su rentabilidad.”

Según **Fernando Martin Amez. (2001; pág. 13)**, en Diccionario de contabilidad y Finanzas menciona:

“Estudio para conocer el tanto por ciento de rentabilidad del capital invertido en una empresa. Determinación a través del estudio de su situación patrimonial y financiera, así como de los resultados obtenidos, del grado de rentabilidad con su actividad.”

Tomando los criterios de los dos autores mencionados se puede decir que el Análisis económico es un proceso mediante el cual se realiza un estudio de la información de los estados financieros de una cooperativa con el objeto de realizar una evaluación de la situación.

## **Rentabilidad**

Según **Fernando Martín Amez. (2002; pág. 236)**, en Diccionario de contabilidad y Finanzas menciona:

“Capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto. Relación existente, generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen.”

Según **Sánchez Juan Pedro. (2002;**  
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>), menciona:

“Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener óptimos resultados.”

La Rentabilidad es el beneficio que generan los activos puestos en operación y que el resultado se refleja al término del ejercicio económico, esta información es importante porque permitirá conocer cuan rentable ha sido la actividad de la cooperativa.

## **Rentabilidad Económica**

Según **Sánchez Juan Pedro. (2002;**  
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>), menciona:

“La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una

empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica consiste en analizar la rentabilidad del activo o inversiones independientemente de cómo está financiado el mismo, si tener en cuenta la estructura del pasivo.”

Según **José Rey Pombo. (2004; 348 pág.)**, en Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“Mide la rentabilidad del activo. Es el porcentaje de beneficio antes de impuestos e intereses respecto al total de inversiones realizadas (Activo Total).

De lo anterior se puede deducir que la Rentabilidad económica mide el rendimiento que ha generado el activo de una cooperativa durante un ejercicio económico, además permite realizar una comparación frente a otras cuentas del estado financiero sin que esta afecte a la rentabilidad antes del pago de intereses e impuestos.

### **Rentabilidad Financiera**

Según **Sánchez Juan Pedro. (2002;** <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>), menciona:

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

resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. El ROE mide la rentabilidad que obtienen los dueños de la cooperativas, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente, que en definitiva son beneficios retenidos y que por tanto corresponden a los propietarios.”

Según **José Rey Pombo. (2004; 348 pág.)**, Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“Mide la rentabilidad de los fondos propios”

Realizando un análisis se puede decir que la rentabilidad financiera mide el rendimiento que ha generado el capital invertido de una cooperativa.

### **Indicadores de Rentabilidad**

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Muestran la rentabilidad de la entidad financiera a los activos y patrimonio de la utilidad operacional o utilidad neta.”

En conclusión se puede decir que los indicadores de rentabilidad permiten conocer y evaluar si la gestión de la cooperativa es aceptable, además mide que tan buena ha sido la efectividad de la administración para controlar el retorno de los valores invertidos por los socios.

## **Rentabilidad Neta del Activo**

**Utilidad Neta:** Utilidad después de impuestos e intereses, participación trabajadores

**Utilidad Operacional:** Utilidad antes de impuesto, intereses, participación trabajadores, gastos, ingresos no operacionales.

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Activos}} \times 100$$

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Expresa la rentabilidad que los activos totales están generando, sin importar la forma en que han sido obtenidos, para saber la rentabilidad en porcentaje anual, el resultado de la fórmula se divide por los meses del cálculo y se multiplica por 12.”

Según **Denys Ricardo Núñez Pérez. (2006: pág. 64)**, en su tesis “Análisis Económico-Financiero de la Empresa Comercial SHOEBBOX, para la toma de decisiones año 2006” dice:

“Mide valores relativos a la eficiencia de la inversión en activos en convertirse en utilidad, en este índice juega un papel importante la situación económica del país para explicar los resultados, ya que la rotación de los activos es la clave para el desarrollo de cualquier empresa.”



De los párrafos citados se puede mencionar que este índice muestra la capacidad de los activos para generar utilidad después del pago de impuestos, sin tomar en cuenta la forma en que ha sido financiado, este índice nos permite conocer si los activos generan los resultados esperados y en base a esto tomar decisiones oportunas en bien de la entidad.

### **Rentabilidad Operacional del Activo**

$$\text{Rentabilidad Operacional del Activo} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos}} \times 100$$

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Expresa la rentabilidad de solo la utilidad operacional sobre los activos, es decir sin incluir otros ingresos y costos no operacionales.”

### **Rentabilidad Neta del Patrimonio**

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Señala la rentabilidad porcentual sobre el total del patrimonio.”

Según **Gerardo Guajardo Cantú. (2001; pág. 391, 392)**, en Contabilidad. Un Enfoque para usuarios dice:

“Este indicador financiero mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, capital contable. En este indicador se relaciona comparativamente la utilidad neta que ha generado una organización durante un periodo y la inversión que corresponde a los accionistas: el capital contable.”

Se puede concluir que este índice muestra el beneficio que ha generado el patrimonio de la cooperativa durante un ejercicio económico a los socios, el rendimiento que genera el patrimonio (aporte de socios) de la cooperativa depende del manejo eficiente de los activos por parte de los administradores.

### **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Según **Denys Ricardo Núñez Pérez. (2006: pág. 64)**, en su tesis de grado previa a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría “Análisis Económico- Financiero de la Empresa Comercial SHOEBOS, para la toma de decisiones año 2006” dice:

“Identifica cuanto de rentabilidad la empresa ofrece por el capital invertido por los accionistas, es la relación entre la utilidad operacional sobre el patrimonio cabe indicar que en este índice no se toma en cuenta los impuestos de ley, participación trabajadores y gastos financieros.”

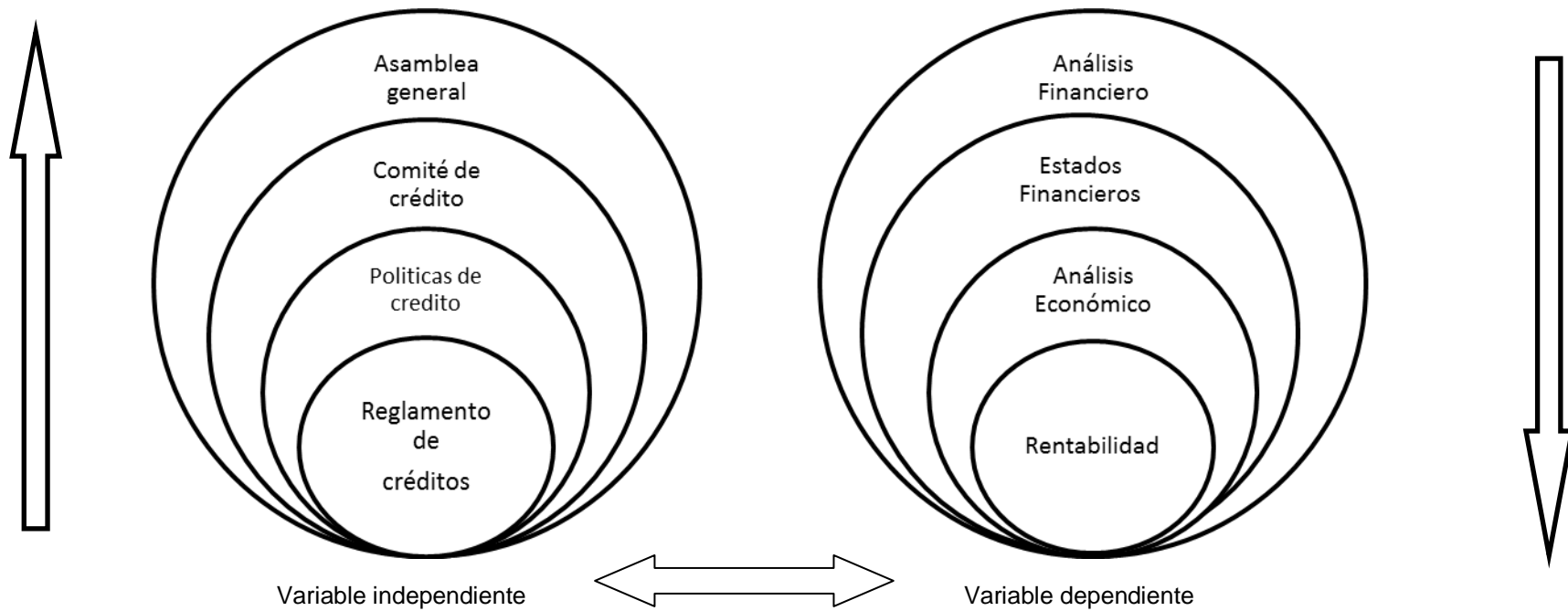
Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Expresa la rentabilidad porcentual de la utilidad operacional sobre el patrimonio, es decir, sin incluir los otros ingresos y egresos no operacionales.”

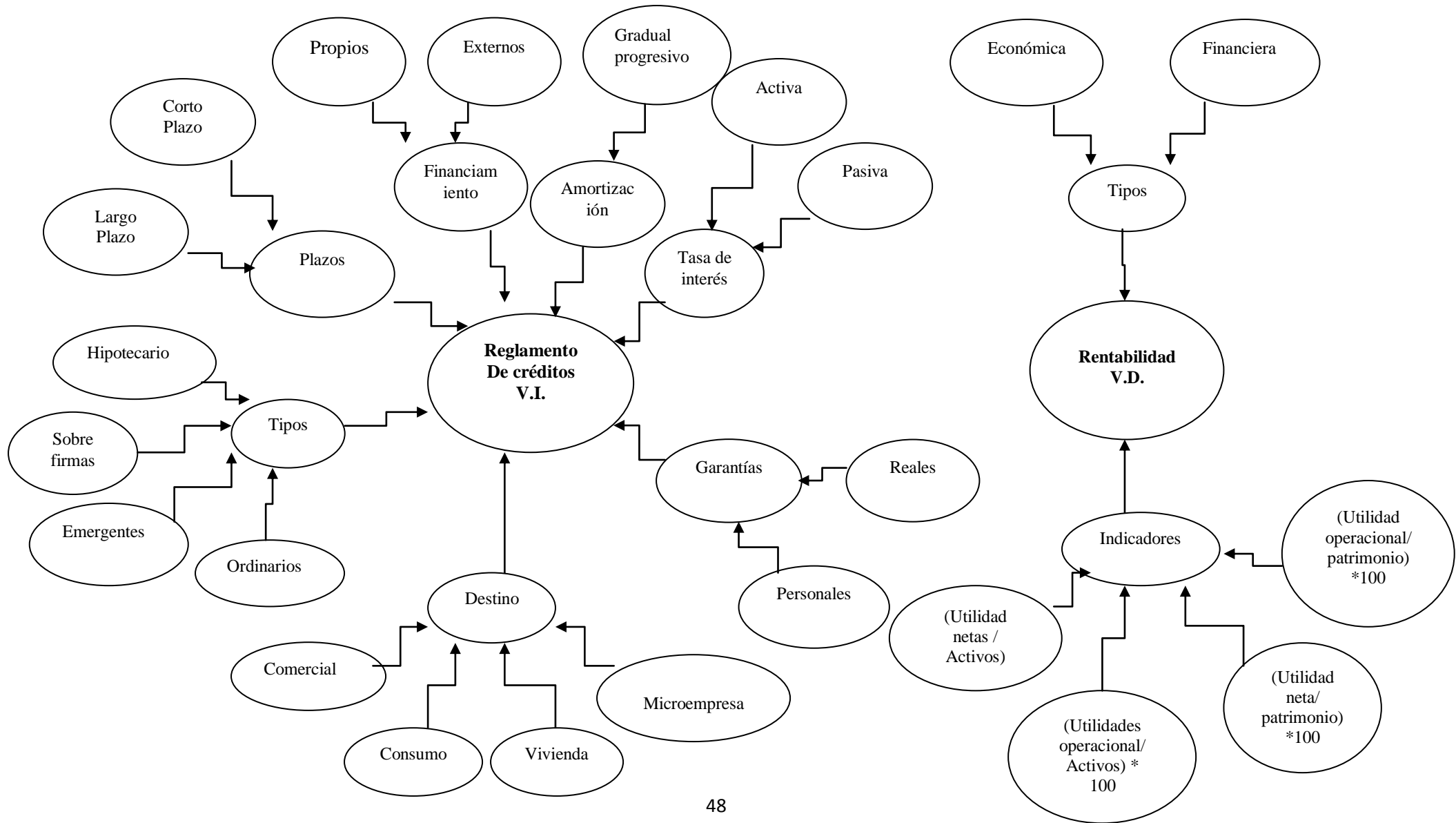
Se puede mencionar que este índice mide el rendimiento que ha generado el capital que invierten los socios, en este índice no se toma en cuenta los impuestos, intereses, ingresos y gastos no operacionales.

### 2.3.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual



• Subordinación conceptual



## **2.4. HIPOTESIS**

El reglamento de créditos incide en la rentabilidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.

## **2.5. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS**

- **Variable independiente:** El reglamento de créditos
- **Variable dependiente:** Rentabilidad
- **Unidad de observación:** Incide, La cooperativa de ahorro y crédito la Floresta Ltda.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE**

Según **Roberto Hernández Samperi y otros. (2007; pag. 5)**, en Metodología de la Investigación dice:

“Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.”

Según **Alma Del Cid Pérez y otros. (2007; 21)**, en Investigación Fundamentos y Metodología dice:

“La investigación cuantitativa es seria y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y graficas que ilustran adecuadamente un fenómeno. De las ciencias exactas ha tomado el modelo cuantitativo las ciencias sociales, incluidas la economía y la administración. La preocupación por cuantificar los fenómenos es razonable y útil. Cuantificar es establecer magnitudes precisas, y evitar las afirmaciones “con muchos, pocos, bastantes, una parte”, tan imprecisas y subjetivas.”

La metodología en esta investigación será cuantitativa como también cualitativa por los procedimientos que se trabajaran en esta investigación, por cuanto estos métodos trata de determinar la asociación o la relación entre variables de los resultados obtenidos a través de una muestra, mediante este método se recogió y se analizó datos cuantitativos obtenidos de encuestas, y se procedió a realizar comprobación de la hipótesis con el uso de la estadística, y así establecer conclusiones y recomendaciones.

## **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación de campo**

Según **Maurice Eyssautier de la Mora. (2002; pág. 98)**, en Metodología de La Investigación dice:

“Es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información al investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas.”

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 103)**, en Metodología de la Investigación menciona:

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

En la presente investigación se utilizará esta modalidad por cuanto permitirá acudir al lugar donde ocurren los hechos para obtener la información según los objetivos de investigación.



### 3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Jesús Efrén Córdova**. (2007; <http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/nivel-investigacion>), dice:

“Se basa en el estudio que se realiza a partir de la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales (literatura sobre el tema de investigación). En esta modalidad de la investigación debe predominar, el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones del autor o los autores.”

La investigación bibliográfica-documental se la empleara para conocer, comparar, profundizar y deducir diferente criterios de diversos autores, para ello se acudió a libros, archivos de la empresa y el internet para la redacción, elaboración, fundamentación, ampliación y conceptualización del marco teórico.

Según **Luis Herrera y otros**. (2004; pág. 103), en Metodología de la Investigación menciona:

“Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). Su aplicación recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias o de realidades socio culturales en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros.”

### 3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1. Investigación exploratoria

Según **Manuel Gross**. (2010; <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/999252/Conozca-3-tipos-de-investigacion-Descriptiva-Exploratoria-y-Explicativa.html>), dice:

“La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis.”

Según **Roberto Hernández Samperi y otros. (2004; pág. 116)**, en Metodología de la Investigación dice:

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular , investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.”

Esta investigación está enmarcada dentro de un diseño exploratorio, por cuanto ayudó a extraer información e identificar características representativas entre las variables de investigación y de la mejor manera

poder interpretar y emitir conclusiones y recomendaciones para la cooperativa de ahorro y crédito la Floresta Ltda.

## **Métodos**

### **Método Deductivo**

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág.56)**, en Metodología de la Investigación dice:

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

### **Método Analítico**

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág.57)**, en Metodología de la Investigación dice:

“Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).”

### **3.3.2. Investigación descriptiva**

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág.56)**, en su documento electrónico “Definición de tipo de investigación” explica que:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentación correcta.”

Se considera que los resultados obtenidos en cada uno de los estados financieros, reflejan cuales han sido las actividades que se han realizado en el transcurso del año, además representan los hechos que enfrenta la institución, en el desarrollo de su actividad económica y el resultado de la gestión administrativa.

### **3.3.3. Técnicas**

#### **La Observación**

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 125)**, en Metodología de la Investigación menciona:

“Es una técnica que consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.”

Según **Alma Del Cid Pérez y otros. (2007; pág. 103)**, en Investigación Fundamentos y Metodología dice:

“Esta técnica consiste en acercarse al fenómeno estudiado, y ver directamente lo que sucede. Algo imprescindible en esta técnica es que el observador debe pasar desapercibido, de lo contrario es altamente

probable que los sujetos de investigación modifiquen su comportamiento normal.”

El desarrollo de esta investigación se apoyara en esta técnica para obtener información mediante la observación cuidadosa y atenta a los acontecimiento que ocurren.

## **La Encuesta**

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág.132)**, en Metodología de la Investigación menciona:

“La encuesta es una técnica de recolección de la información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito.”

En esta investigación se va a aplicar la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con un listado de preguntas escritas que se entregarán a los socios, a fin de que las contesten por escrito, el mismo que será muy importante para la recolección y análisis de datos para esta investigación.

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1. Población**

Según **Ostle Bernard. (1973: Pág. 63)**, en Estadística aplicada, técnicas de las estadística moderna dice:

“Se define como la totalidad de valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de objetos. Tal

grupo especificado de objetos se llama universo. Obviamente, un universo puede tener varias poblaciones asociadas con él.”

En esta investigación se trabajará con un conjunto poblacional que está conformado por el personal administrativo que están definidos por el Gerente General, Jefe de Crédito, Analista de Crédito, Contador general y oficial, Personal de Información y Cajeros que responderán a la variable dependiente.

**TABLA 1. Descripción de la población en estudio**

<b>SUJETOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>
Gerente	1
Empleados	7
Socios	2296
<b>TOTAL</b>	<b>2304</b>

**Fuente:** Coop. La Floresta Ltda.

**Elaborador por:** Pablo Bonilla

### **3.4.2. Muestra**

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág. 165)**, en Metodología de la Investigación dice:

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 110)**, en Tutoría de la Investigación Científica dice:

“Consiste en dividir al universo en estratos, zonas o grupos más o menos homogéneos, para luego tomar la muestra de cada estrato utilizando alguna técnica analizada. Los elementos de cada estrato deben estar en proporción directa al número de la población en general y de cada grupo.”

Para la obtención de la muestra aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{i^2(n-1) + z^2pq}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z2 = Seguridad

PQ = Constante de la varianza (0,5) (0,5) = 0,25

i2= Error de muestreo

Para determinar la selección del tamaño de la muestra se trabajará con un número representativo de la población de socios de la Cooperativa (2296), se procederá a realizar el cálculo de la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{i^2(n-1) + z^2pq}$$

**Dónde:**

N = Total de la población

Z2 = Seguridad

PQ = Constante de la varianza (0,7) (0,3) = 0,21

E2= Error de muestreo

Para selección del tamaño de la muestra de los socios se tomará una muestra representativa de la población.

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + z^2 pq}$$

N= 2296

e2 = 0.05

Z2 = 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.7)(0.3)(2296)}{0.05^2 (2296 - 1) + (1.96)^2(0.7)(0.3)}$$



$$n = \frac{1852.26}{5.738 + 0.8067}$$

$$n = \frac{1852.26}{6.5447}$$

$$n = 283$$

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

LO ABSTRACTO		LO OPERATIVO		
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>El incumplimiento del reglamento de créditos se conceptúa como:</p> <p>Insuficiente existencia de políticas y procedimientos de créditos para otorgar los mismos.</p>	<p>-Reglamento</p> <p>-Manual de Políticas y procedimientos</p> <p>-Cartera de crédito</p>	<p>Propuestas planteadas Fondos para créditos Reglamentos aprobados</p> <p>Cumplimientos de Políticas y procedimientos Políticas y Procedimientos aprobados Participación de los socios</p> <p>Solitudes de créditos aprobados Solicitudes de créditos no aprobados Riesgo crediticio</p>	<p>¿Se plantean propuestas para mejorar la concesión de créditos en la junta general de socios?</p> <p>¿Los fondos para conceder créditos son fondos propios o externos?</p> <p>¿Se ha realizado modificaciones al reglamento de créditos en los dos últimos años?</p> <p>¿Existen políticas y procedimientos escritos para conceder créditos?</p> <p>¿Se aprueban políticas y procedimientos para la concesión de créditos para conceder créditos en junta general de socios?</p> <p>¿Qué piensas que hace falta para mejorar la concesión de créditos?</p> <p>¿Es usted puntual en el pago del crédito?</p> <p>¿La cooperativa le ha negado un crédito?</p> <p>¿La morosidad aumento en los dos últimos años?</p>	<p>Encuesta al Gerente General y jefe de crédito y empleados de la Cooperativa. (Ver Anexo 1-2).</p>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Pablo Bonilla

### 3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

LO ABSTRACTO		LO OPERATIVO		
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>La disminución de la rentabilidad se conceptúa como:</p> <p>Disminución del beneficio económico para los socios o accionistas</p>	-Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiera</li> <li>- Económica</li> <li>- Cumplimiento plan de trabajo</li> </ul>	<p>¿En los dos últimos años la rentabilidad Financiera ha disminuido?</p> <p>¿La rentabilidad económica ha aumentado en los dos últimos años?</p> <p>¿Se ha cumplido con el plan de trabajo del año 2013?</p>	<p>-Encuesta Anexo 1 (Cuestionario) Gerente</p>
	-Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilidad esperada</li> <li>- Actividades no relacionadas</li> <li>- Cumplimiento plan de trabajo</li> </ul>	<p>¿La utilidad ha sido baja en el año 2012?</p> <p>¿La utilidad es generada por actividades provenientes propias de la cooperativa?</p> <p>¿Se ha cumplido con el Plan de trabajo?</p>	
	-Resultados del ejercicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Toma de decisiones</li> <li>- Conformidad con el resultado</li> <li>- Administración de la Cooperativa</li> </ul>	<p>¿Qué decisión tomaría usted con respecto al resultado económico?</p> <p>¿Está conforme con el resultado económico?</p> <p>¿La administración de la cooperativa ha sido eficiente?</p>	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Pablo Bonilla

### 3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos.

**TABLA 2. Técnicas**

<b>Tipo de Información</b>	<b>Técnicas de investigación</b>	<b>Instrumento de Investigación</b>
1. Información Secundaria	1.1. Lectura científica	1.1.1 Tesis de grado, norma internacional de contabilidad Normas de control interno e inventarios.
2. Información Primaria	2.1 Observación 2.2 Encuesta	2.1.1. Cuestionario

**Fuente:** Coop. La Floresta Ltda.

**Elaborador por:** Pablo Bonilla

### 3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de información

##### Procesamiento

- **Revisión crítica de la información recogida;** es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- **Repetición de la recolección,** en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- **Tabulación o cuadros según las variables de la hipótesis:** A continuación se presentarán los modelos de los gráficos y cuadros que se utilizarán para el desarrollo de la investigación

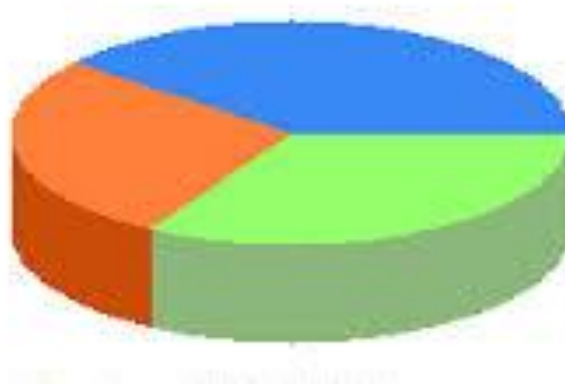
**TABLA 3. Cuantificación de resultados**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI		
NO		
NO SABE		
<b>TOTAL</b>		

**Fuente:** Investigación de campo 2013

**Elaborado por:** Pablo Bonilla

- **Representaciones gráficas.**



**Grafico 4. Representación gráfica de resultados**

**Fuente:** Investigación de campo 2013

**Elaborado por:** Pablo Bonilla

- **Análisis de los resultados estadísticos**, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados**, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.-** el método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado en el desarrollo de la investigación es el Factor Z.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

**TABLA 4. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Analizar los procedimientos para la autorización de créditos en la Cooperativa y si los mismos cumplen con el Reglamento correspondiente.		
Verificar la variación en la rentabilidad en el año 2011 y 2012, lo que nos permitirá indicar la rentabilidad real de la Cooperativa.		
Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la autorización de crédito, el cual ayudará a mejorar la otorgación de los créditos en Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda.		

**Fuente:** Investigación de campo 2014

**Elaborado por:** Pablo Bonilla

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A través de este capítulo se realiza el análisis e interpretación de la información recopilada de las encuestas realizadas, que intervienen de alguna manera en el desarrollo de la institución, los cuales permitirán tener una visión de los resultados obtenidos, a través de:

**Representación tabular:** Presentados en una tabla de frecuencias, en el cual se detalla los resultados de cada una de las preguntas.

**Representación gráfica:** Cada una de las preguntas representadas en un gráfico elaborado con la herramienta de Excel.

Analizado los resultados se puede ver la relación fundamental que tiene con los objetivos e hipótesis planteada, de acuerdo a estos resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la Cooperativa, nos permitirá profundizar nuestros conocimientos sobre el problema central de investigación, esto da como resultado un amplio análisis sobre los factores externos e internos que rodean y que afectan a su desarrollo.

El análisis de los resultados obtenidos de las encuestas nos permiten enfocarnos en todas las necesidades, también facilita el diagnóstico y la valoración de los comentarios y puntos de vista que se recopilaron en relación al problema objeto de estudio, además se basa en hechos y sucesos reales que ocurren en un periodo de tiempo determinado, con el propósito de aportar a la entidad como a la sociedad a mejorar el sistema crediticio y la rentabilidad.

## Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta”

### Pregunta N° 1

1.- ¿Es usted socio de otras cooperativas o bancos?

**TABLA 5.** Socio de otra Cooperativa o Bancos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	56	19,63%
NO	227	80,37%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 5.** Socio de otra Cooperativa o Bancos

### Interpretación

El 19,63% de los socios encuestados en la cooperativa, si son socios de otras cooperativas y el 80,37% de los socios no tienen cuentas en otras cooperativas.

### Análisis

La mayor parte de los socios guarda un exclusivo compromiso con la cooperativa y no tiene obligaciones con otra entidad, así se garantiza una mayor entrega de créditos.

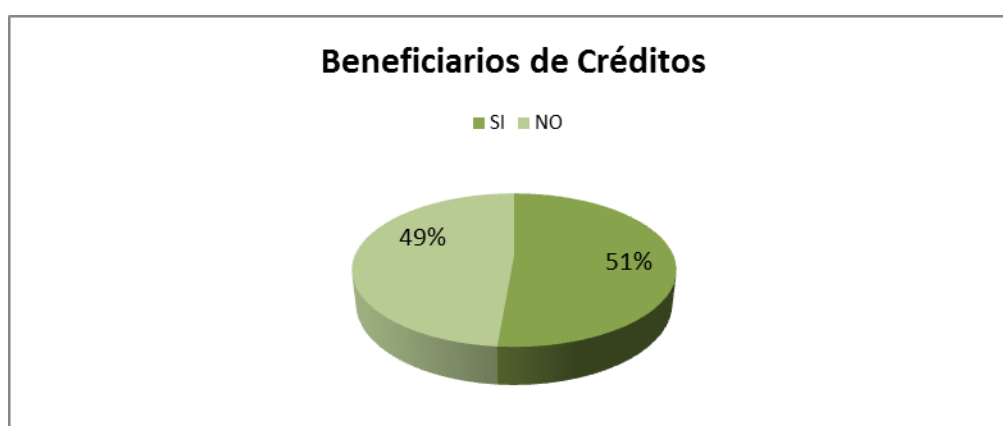


## Pregunta N° 2

2.- ¿Usted es beneficiario de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta” Ltda.?

**TABLA 6.** Beneficiarios de Créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	146	51,48%
NO	137	48,52%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 6:** Beneficiarios de Créditos

## Interpretación

El 51,48% de los socios si han obtenido un crédito en la cooperativa y mientras el 48,52% no han tenido ningún crédito, solo mantienen una cuenta de ahorros en la cooperativa.

## Análisis

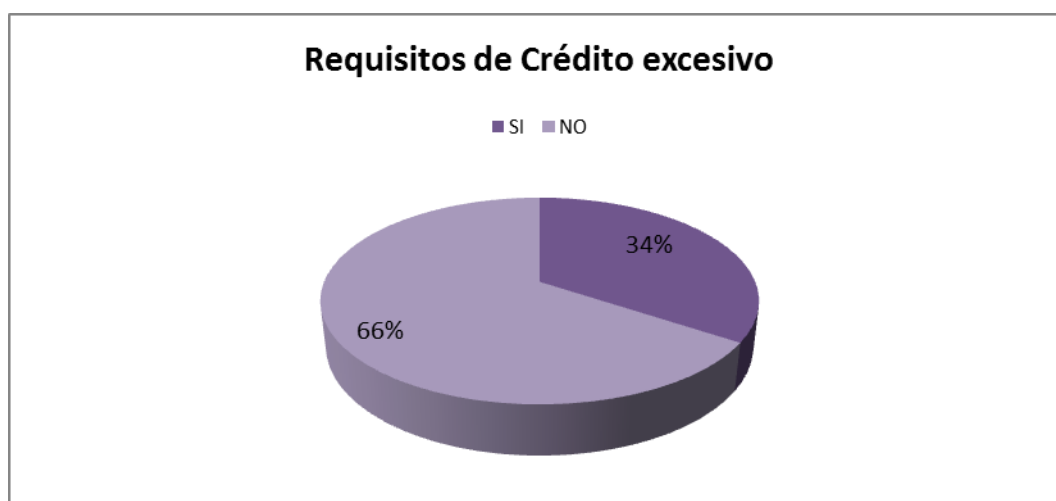
Más de la mitad de los socios son beneficiarios de los créditos que otorga la cooperativa porque son de montos menores y pocos requisitos, no así la otra parte de los socios.

### Pregunta N° 3

3.- ¿Los requisitos para obtener crédito en la cooperativa son excesivos?

**TABLA 7.** Requisitos excesivos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	98	34,44%
NO	185	65,56%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 7:** Requisitos de Créditos excesivos

### Interpretación

El 65,56% manifiesta que los requisitos para solicitar un crédito no son excesivos y el 34,44% de los socios consideran que son excesivos los requisitos.

### Análisis

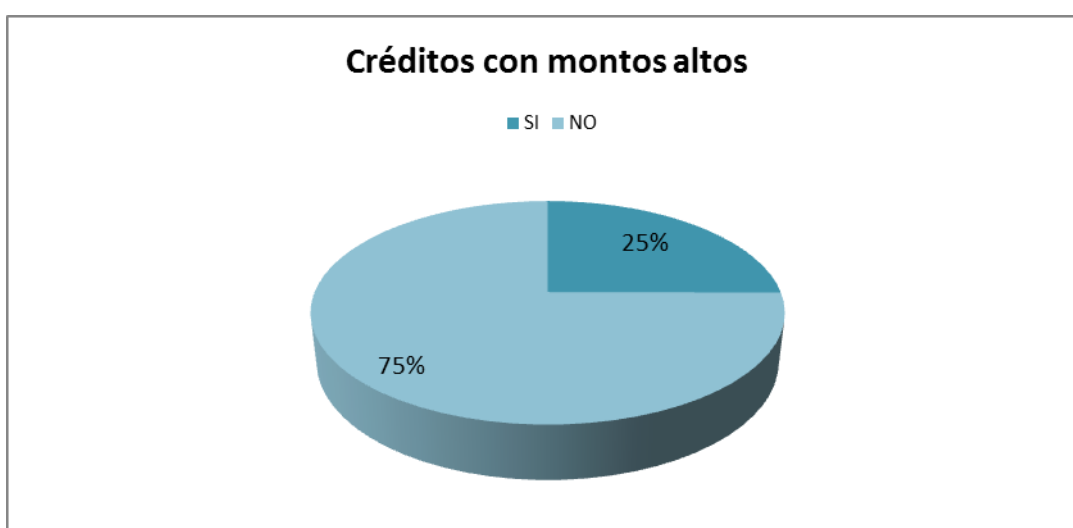
La mayor parte de los socios considera que los requisitos no son excesivos para créditos de montos bajos y la otra parte respondió que los requisitos son excesivos para créditos de montos altos.

#### Pregunta N° 4

4.- ¿Sus créditos solicitados son de montos altos?

**TABLA 8.** Créditos de montos altos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	71	25,19%
NO	212	74,81%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 8:** Créditos de montos altos

#### Interpretación

El 25,19% de los socios de la cooperativa respondieron que solicitan créditos de altos montos y el 74,81% respondió que solicitan créditos no muy altos dependiendo la necesidad.

#### Análisis

La mayor parte de los socios solicitan créditos de pequeñas cantidades para sus pequeñas empresas, indicando que hay una mayor tendencia al micro crédito.

### Pregunta N° 5

5.- La otorgación de los créditos en la Cooperativa La Floresta Ltda. son rápidos:

**TABLA 9.** Créditos otorgados son rápidos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	119	42,22%
NO	164	57,78%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 9:** Créditos otorgados son rápidos

### Interpretación

El 42,22% de los socios encuestados considera que los créditos otorgados son rápidos de acuerdo al monto solicitado y el 57,78% dice que no son rápidos.

### Análisis

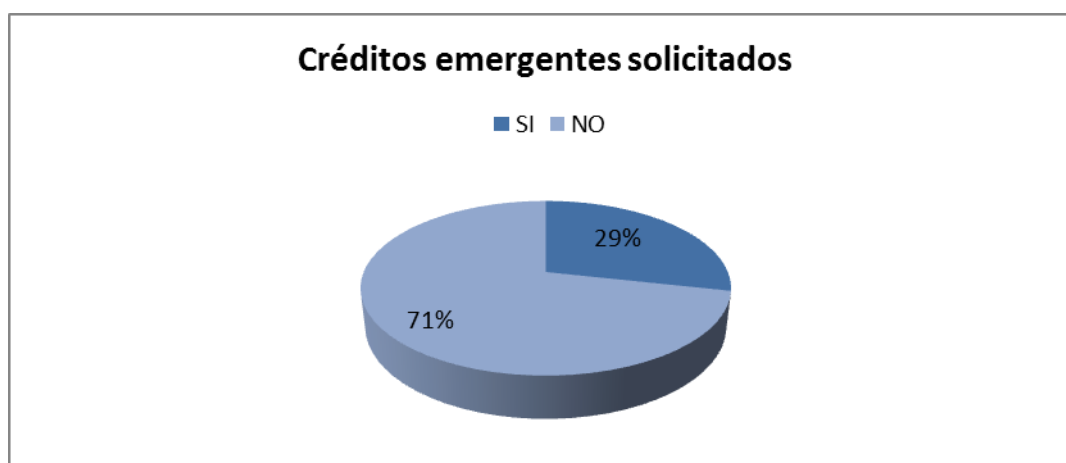
La mayor parte de los socios considera que los créditos no son rápidos por que solicitan montos altos disminuyendo la probabilidad de aprobación, no así la otra parte considera lo contrario por ser montos bajos.

## Pregunta N° 6

6.- ¿Usted ha solicitado créditos emergentes a la cooperativa?

**TABLA 10.** Créditos emergentes solicitados

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	81	28,52%
NO	202	71,48%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 10:** Créditos emergentes solicitados

## Interpretación

El 28,52% de los socios encuestados han solicitados créditos emergentes a la cooperativa y el 71,48% no lo ha hecho.

## Análisis

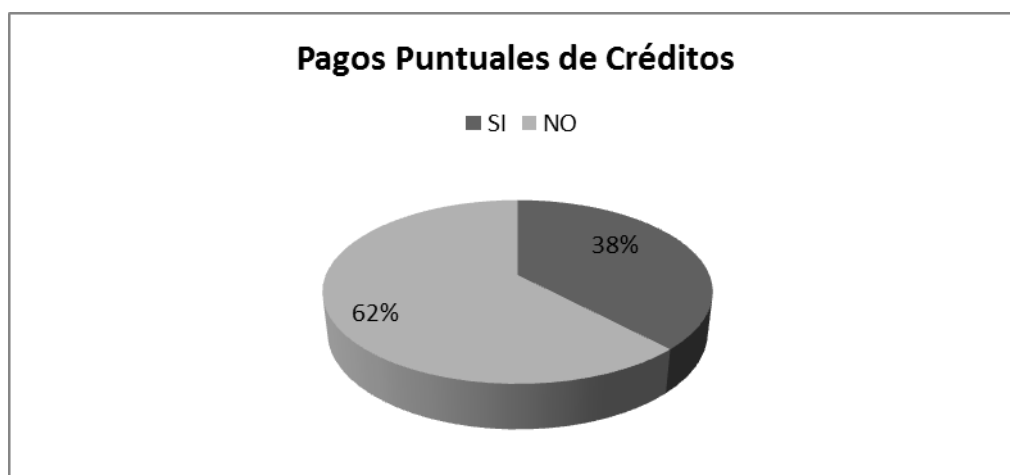
La cooperativa ha concedido muy pocos créditos emergentes esto se debe a que los socios no se han enterado de que existe este tipo de créditos, siendo estos son muy rápidos y de poca requisitos.

## Pregunta N° 7

7. ¿Es usted puntual en los pagos del crédito?

**TABLA 11.** Pagos Puntuales de Créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	108	38,15%
NO	175	61,85%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 11:** Pagos Puntuales de Créditos

### Interpretación

El 38,15% manifiesta que son puntuales en los pagos y el 61,85% de los socios no son puntuales.

### Análisis

La mayoría de los socios de la cooperativa no son puntuales en los pagos, la cooperativa debería informar a los socios que sus obligaciones están cercanas a vencerse así dándoles un recordatorio.

## PREGUNTA Nº 8

8.- ¿Usted ha recibido una notificación por atraso en el pago del crédito?

**TABLA 12.** Notificaciones por atraso de pago de Créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	119	42,22%
NO	164	57,78%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Grafico 12:** Notificaciones por atraso de pago de Créditos

### Interpretación

El 42,22% de los socios han recibido notificaciones y el 57,78% no ha tenidos notificaciones por parte de la cooperativa.

### Análisis

La mayor parte de los socios no han recibido ningún tipo de notificación, la otra parte de los socios si han recibido una notificación por haberse atrasado en el pago las cuotas del crédito.

## Pregunta N° 9

9.- ¿Tiene obligaciones pendientes (créditos) con otras cooperativas?

**TABLA 13.** Créditos en otras Cooperativas

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	104	36,67%
NO	179	63,33%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 13:** Créditos en otras Cooperativas

## Interpretación

El 36,67% de los socios encuestados dicen que tiene deudas con otras cooperativas y el 63,33% no tienen créditos con otras cooperativas de la localidad.

## Análisis

La mayor parte de los socios no tienen obligaciones con otras cooperativas, esto quiere decir que existen socios a quienes se les pueden entregar créditos.

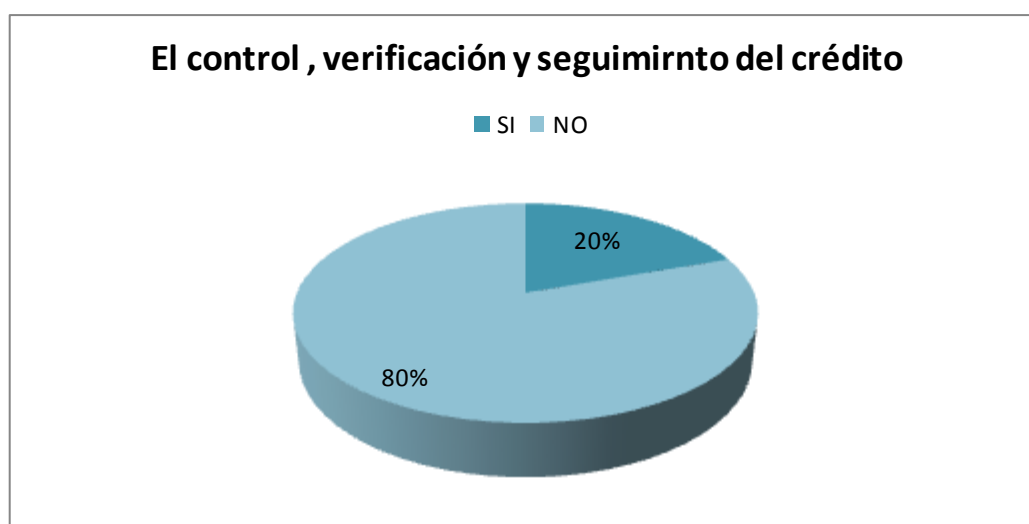


### Pregunta N° 10

10.- ¿Los Oficiales de Crédito previo y posterior a la autorización de créditos realizan el control, verificación y seguimiento del crédito?

**TABLA 14.** El control, verificación y seguimiento del crédito

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	56	19,63%
NO	227	80,37%
TOTAL ENCUESTADO	283	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 14:** El control, verificación y seguimiento del crédito

### Interpretación

El 19,63% de los socios manifiestan que si realizan control, verificación y seguimiento del crédito y el 80,37% de los encuestados indican que no realizan ninguno de esos pasos.

### Análisis

Los oficiales de créditos tendrán que realizar los pasos esperados para realizar un mejor control en el proceso crediticio y aumentar los mismos.

## Encuesta dirigida a Gerente General, y personal de la Cooperativa

### Pregunta N° 1

1.- ¿Existe rentabilidad en la cooperativa?

**TABLA 15.** Rentabilidad en la Cooperativa

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 15:** Rentabilidad en la Cooperativa

### Análisis

El 100% de los directivos y personal de la cooperativa mencionan que si existe rentabilidad.

### Interpretación

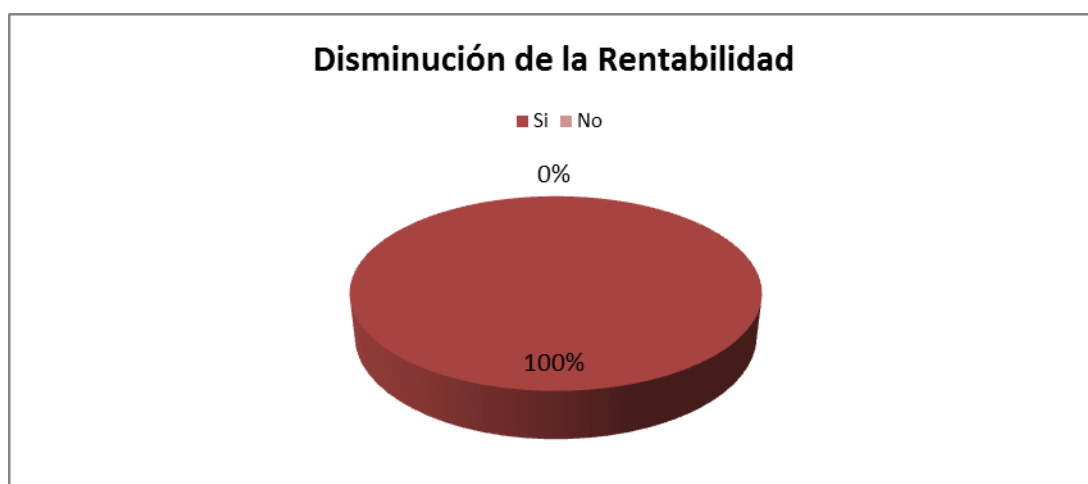
El personal encuestado que labora considera que en la cooperativa si existe rentabilidad, a pesar de que esta sea baja.

## Pregunta N° 2

2.- ¿En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido?

**TABLA 16.** Disminución de la Rentabilidad

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 16:** Disminución de la Rentabilidad

### Análisis

El 100% de los encuestados consideran que la rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años.

### Interpretación

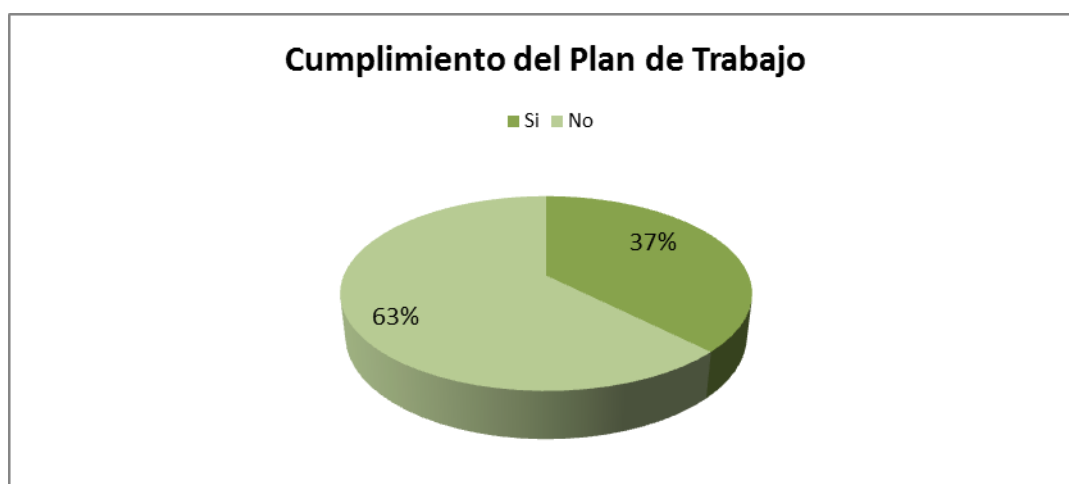
Los encuestados respondieron que si existe una disminución de la rentabilidad, esto podría ser por las malas políticas, métodos, procedimientos de los créditos, etc.

### Pregunta N° 3

3.- ¿Se ha cumplido con el plan de trabajo?

**TABLA 17.** Cumplimiento del Plan de Trabajo

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	5	62,50%
No	3	37,50%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 17:** Cumplimiento del Plan de Trabajo

### Análisis

El 62.50% de los encuestados piensan que se ha cumplido con el plan de trabajo y el 37.50% consideran que no se cumple.

### Interpretación

De acuerdo a las encuestas la cooperativa si está cumpliendo con el plan de trabajo pero no es tan eficiente, se refleja en los resultados obtenidos al fin de cada periodo.

#### Pregunta N° 4

4.- ¿Es generada la utilidad por actividades propias de la cooperativa?

**TABLA 18.** Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 18:** Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa

#### Análisis

El 100% de los encuestados manifiestan que la utilidad es generada por actividades propias de la cooperativa.

#### Interpretación

Las encuestas indican que las utilidades son generadas por las actividades propias de la cooperativa como prestaciones, inversiones, etc.

## Pregunta N° 5

5.- ¿La cooperativa obtuvo utilidad en los últimos años?

**TABLA 19.** Utilidad en los últimos años

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 19:** Utilidad en los últimos años

### Análisis

El 100% de las encuestas dicen la Cooperativa obtuvo utilidad en los últimos años.

### Interpretación

Las encuestas realizadas indican que la cooperativa si obtuvo utilidad, pero esta utilidad no es tan significativa como en los años anteriores, por malos procedimientos, malas políticas, por la mala administración, etc.

## Pregunta N°6

6.- ¿La utilidad ha sido baja en el año 2012?

**TABLA 20.** Utilidad baja en el año 2012

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	7	87,50%
No	1	12,50%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 20:** Utilidad baja en el año 2012

### Análisis

El 87,5% de los encuestados dicen que la utilidad ha sido baja en el año 2012 y el 12,5% dice que no.

### Interpretación

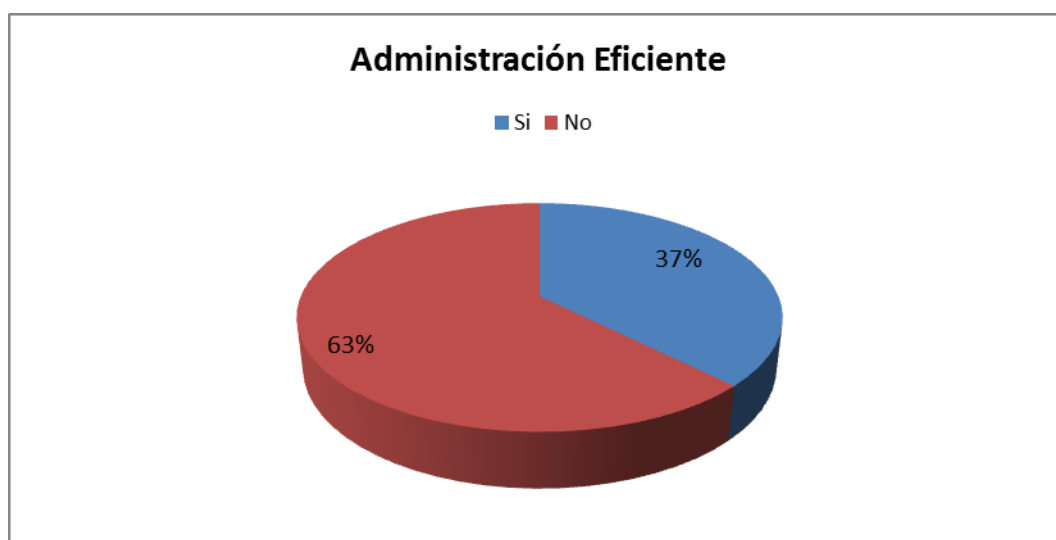
Las encuestas indican que si existe utilidad en la cooperativa, pero es baja en comparación de otros ejercicios económicos, se debería realizar un estudio de los gastos operacionales.

## Pregunta N° 7

7.- ¿La administración de la cooperativa es eficiente?

**TABLA 21.** Administración Eficiente

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	3	37,50%
No	5	62,50%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 21:** Administración Eficiente

### Análisis

El 37,5% de los encuestados dicen que se realiza una eficiente administración y el 62,5% dicen que no es eficiente.

### Interpretación

La administración de la cooperativa no es tan eficiente en su totalidad, existe una rentabilidad y utilidad pero estas no son muy significativas, la administración debería revisar todos los costos.

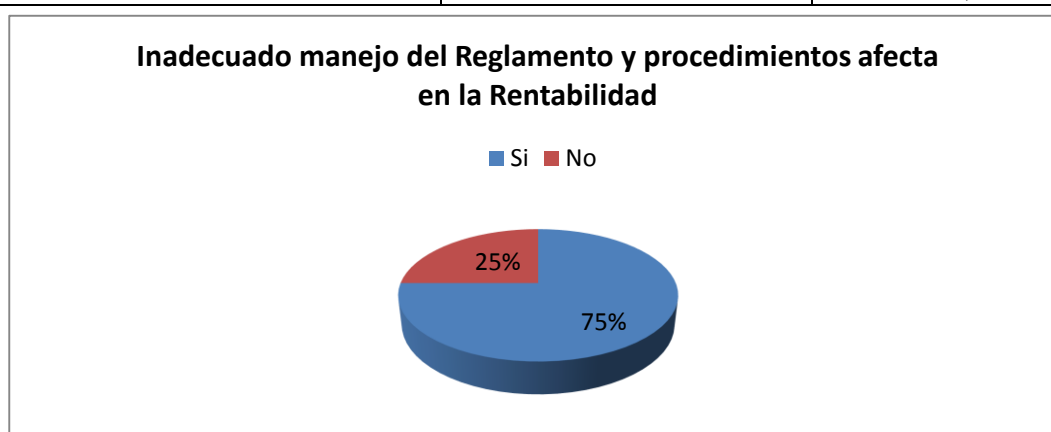


### Pregunta N° 8

8. ¿Considera que el inadecuado manejo del reglamento y procedimientos en la otorgación de créditos afecta en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.?

**TABLA 22.** Inadecuado manejo del reglamento y procedimientos afecta en la Rentabilidad

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	6	25,00%
No	2	75,00%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 22:** Inadecuado manejo del reglamento y procedimientos afecta en la Rentabilidad

### Interpretación

El 75% de los encuestados consideran que si existe un Inadecuado manejo del reglamento y procedimientos, el 25% considera que no.

### Análisis

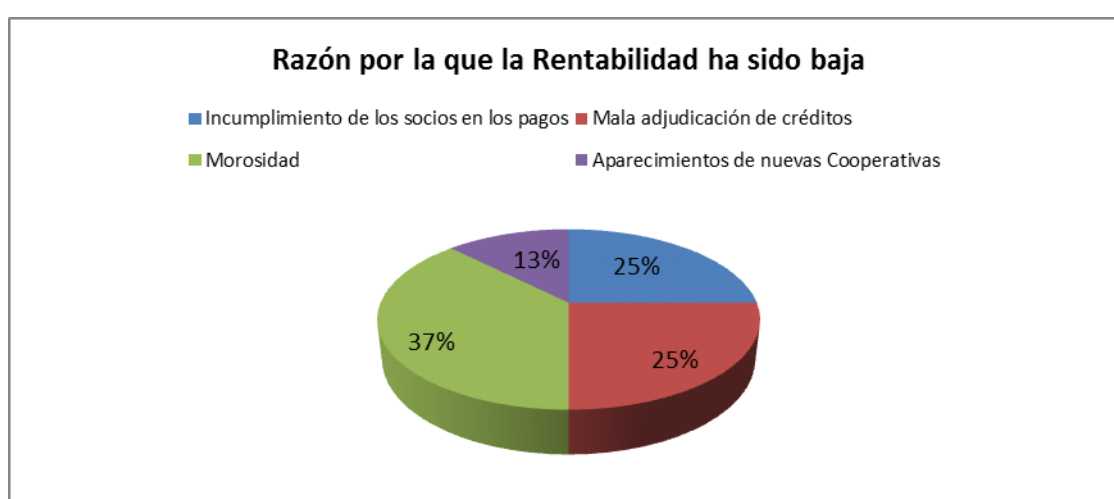
No cumplen con el reglamento y los procedimientos para la autorización de créditos y se influye en el resultado de la rentabilidad de cooperativa siendo está baja, la administración deberá tomar decisiones inmediatas.

### Pregunta N° 9

9. ¿Cuál es la razón por la que la rentabilidad de la cooperativa ha sido baja?

**TABLA 23.** Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Incumplimiento de los socios en los pagos	2	25,00%
Mala adjudicación de créditos	2	25,00%
Morosidad	3	37,50%
Aparecimientos de nuevas Cooperativas	1	12,50%
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

**Gráfico 23:** Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja

### Interpretación

El 25% de los encuestados dicen la rentabilidad ha sido baja por el incumplimiento de los socios en los pagos, el 25% dicen por la mala adjudicación de créditos, el 37% dice por la morosidad y el 13% aparecimientos de nuevas Cooperativas en la Parroquia.

### Análisis

Según las encuestas la rentabilidad es baja por la morosidad existente en el incumplimiento de los socios en los pagos, una mala adjudicación de los créditos también es un motivo para una baja rentabilidad.

## 4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.

La interpretación de los resultados engloba todas las apreciaciones que han venido desarrollando a lo largo del trabajo de investigación, las cuales permitieron plantear con mayor claridad con apoyo del marco teórico.

El Análisis de resultados permitió integrar las ideas de la información procesada y analizada, para responder al problema de investigación planteado.

- Más de la mitad de los socios son beneficiarios de los créditos que otorga la cooperativa porque son de montos menores y pocos requisitos, no así la otra parte de los socios.
- La mayor parte de los socios considera que los requisitos no son excesivos para créditos de montos bajos y la otra parte respondió que los requisitos son excesivos para créditos de montos altos.
- La cooperativa ha concedido muy pocos créditos emergentes esto se debe a que los socios no se han enterado de que existe este tipo de créditos, siendo estos son muy rápidos y de poca requisitos.
- La mayoría de los socios de la cooperativa no son puntuales en los pagos, la cooperativa debería informar a los socios que sus obligaciones están cercanas a vencerse así dándoles un recordatorio.
- Los oficiales de créditos tendrán que realizar los pasos esperados para realizar un mejor control en el proceso crediticio y aumentar los mismos.

- El personal encuestado que labora considera que en la cooperativa si existe rentabilidad, a pesar de que esta sea baja.
- De acuerdo a las encuestas la cooperativa si está cumpliendo con el plan de trabajo pero no es tan eficiente, se refleja en los resultados obtenidos al fin de cada periodo.
- La administración de la cooperativa no es tan eficiente en su totalidad, existe una rentabilidad y utilidad pero estas no son muy significativas, la administración debería revisar todos los costos.
- No cumplen con el reglamento y los procedimientos para la autorización de créditos y se influye en el resultado de la rentabilidad de cooperativa siendo está baja, la administración deberá tomar decisiones inmediatas..

### **4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la prueba de hipótesis del problema de investigación planteado se trabajará con la prueba de HIPÓTESIS PARA LA MEDIA Y PROPORCIONES (Factor Z) una medida de la discrepancia existente entre la frecuencia observada y esperada. La hipótesis que se estableció en la investigación es factible de realización, por cuanto en las encuestas se recopiló información acerca del reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS FLORESTA Ltda.

#### **Hipótesis:**

El reglamento de créditos incide la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Floresta Ltda.

### a) Modelo lógico

Ho: No hay incidencia en el Reglamento de Crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. durante al año 2012.

H1: Si hay incidencia en el Reglamento de Crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. durante al año 2012.

### b) Modelo matemático

Ho:  $p_1 = p_2$

H1:  $p_1 \neq p_2$

### c) Modelo estadístico

$$z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador "z"

$p_1$  = Probabilidad de aciertos de la VI

$p_2$  = Probabilidad de aciertos de la VD

$\hat{p}$  = Probabilidad de éxito conjunta

$\hat{q}$  = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

$n_1$  = Número de casos de la VI

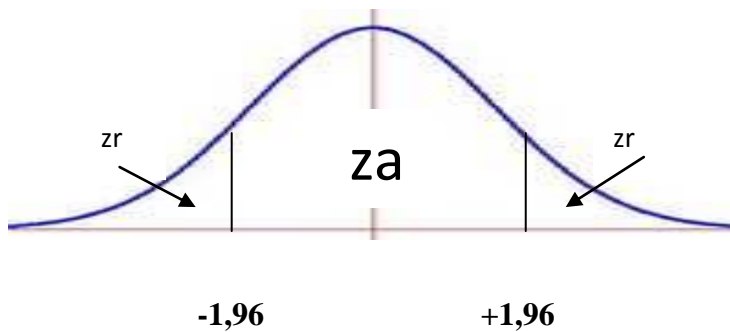
$n_2$  = Número de casos de la VD

## 1.- Regla de decisión

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

Z al 95% y con un  $\alpha$  de  $0,05$  es igual a  $1,96$

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada ( $Z_c$ ) está entre  $\pm 1,96$  con un ensayo bilateral



## 2.- Cálculo de Z

10.- ¿Los Oficiales de Crédito previo y posterior a la autorización de créditos realiza el control, verificación y seguimiento del crédito?

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	56	19,63%
No	227	80,37%
<b>TOTAL ENTREVISTA</b>	<b>283</b>	<b>100,00%</b>

8.- ¿Considera que el inadecuado manejo del reglamento y procedimientos en la otorgación de créditos afecta en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.?

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	6	25,00%
No	2	75,00%
<b>TOTAL ENTREVISTA</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

### 3.- Combinación de Frecuencias

**Tabla 24.** Datos de las encuestas

<b>Incumplimiento del reglamento de crédito</b>	<b>SI</b>	<b>56</b>
	NO	227
	TOTAL	283
<b>Disminución de la rentabilidad</b>	SI	6
	NO	2
	TOTAL	8

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Pablo Bonilla (2014)

Fórmula aplicada:

$$z = \frac{0,1978 - 0,75}{\sqrt{(0,2130 * 0,7869) \left( \frac{1}{283} + \frac{1}{8} \right)}} = -3,76$$

### 4.- Conclusión

Como el valor del Z calculada es de -3,76, que es un valor inferior a -1,96, se RECHAZA la hipótesis nula (H0) y se ACEPTA la alterna, (H1) es decir, “Si hay incidencia significativa entre el uso del Reglamento de Crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. durante al año 2012.”.

## VARIACIÓN EN LA RENTABILIDAD

La variación de la rentabilidad es el resultado entre ganancia y pérdida de la cooperativa que tubo de un año en comparación con el otro año. En esta tabla nos indica cual esta variación entre el año 2011 y el año 2012, nos indicará si obtuvimos resultados positivos o negativos.

**TABLA 25. Variación Rentabilidad**

<b>PATRIMONIO</b>	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Variación absoluta</b>	<b>Variación relativa %</b>
<b>Capital social</b>	123171,00	129060,00	5889,00	4.78%
<b>Reservas</b>	98410,02	131036,08	32626,06	33.15%
<b>Resultado</b>	53249,67	35132,60	-18117.07	-34.02%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>274830,96</b>	<b>295228,68</b>	<b>20397,99</b>	<b>3.91%</b>

### Interpretación

La rentabilidad de la Cooperativa tuvo una variación negativa del -34,02% con relación al año anterior.

$$\text{Rentabilidad neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} \times 100$$

**Activo**

$$= \frac{35.132,60}{2,542.368,62} \times 100$$

$$= 1.38\%$$

**Interpretación:** Por cada dólar invertido en activos se genera 0,01 centavos.



$$\begin{aligned}
 \text{Rentabilidad neta del Patrimonio} &= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100 \\
 &= \frac{35.132,60}{295.228,68} \times 100 \\
 &= 11.90\%
 \end{aligned}$$

**Interpretación:** Por cada dólar que invierte en capital se genera 0,12 centavos.

La cooperativa según los indicadores muestra que hay una baja ganancia en el año 2012, por cuanto no han realizado una correcta administración de los recursos económicos.

### **Análisis**

Una vez realizado la investigación de campo hemos obtenido los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. Con estos valores realizamos de la variación de la rentabilidad entre el año 2011 y el año 2012, cumpliendo así uno de los objetivos secundarios propuestos al inicio.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Existe créditos que incumplen con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- La cooperativa no cuenta con indicador financiero que permita el manejo eficiente de sus recursos económicos.
- No existe un cumplimiento en el Plan de trabajo, la administración no cumple con la programación establecida al inicio de cada ejercicio económico disminuyendo las probabilidades de éxito.
- No se realiza un análisis de la rentabilidad a través de indicadores financieros, es decir la información se maneja de manera empírica haciendo la recuperación de los créditos difíciles.
- No se ha realizado un correcto estudio de los ingresos y egresos de la Cooperativa, lo cual ocasionó que la rentabilidad sea baja incumpliendo con el logro de metas y objetivos.
- No se realiza un control periódico, si están utilizando correctamente de los pasos y requisitos necesarios para la autorización de los

créditos, esto puede influenciar directamente en la rentabilidad de la cooperativa.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Utilizar el manual de crédito así verificar minuciosamente toda la documentación correspondiente y así dar cumplimiento a los niveles de autorización.
- La presentación de los resultados deben ser a través de indicadores financieros que permitan tener una visión clara de la situación de la institución.
- Mantener un control periódico en el cumplimiento del plan de trabajo que se establece en cada periodo contable y así mejorar el rendimiento de la cooperativa.
- Elaborar los indicadores financieros en un sistema informático donde se pueda guardarlos y utilizar esta información cuando sea necesario, y no manejarlos en una manera empírica como se lo hacía antes.
- Elaborar un presupuesto de ingresos y gastos en que incurrirá la Cooperativa, de esta manera se puede tener un enfoque más claro para la toma de decisiones.
- Se debe proponer la implementación de un manual de políticas y procedimientos para la autorización de créditos., el cual ayudará a comprender mejor los pasos y requisitos a seguir, con esto mejorará la rentabilidad de la cooperativa en el futuro.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

**Título:**

Manual de políticas y procedimientos para la autorización de créditos.

**Institución Ejecutora:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.

**Beneficiarios:**

Cuando se ejecute esta propuesta los beneficiarios serán la “Cooperativa La Floresta Ltda.”, los socios que solicitan créditos, y la sociedad en general.

**Ubicación**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Picaihua

Barrio: La Floresta

Calle: A media cuadra del complejo deportivo

## Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: 20 de Mayo

Fin: 20 de Septiembre

## Equipo Técnico Responsable:

El equipo que ejecutará ésta propuesta, se compone de varias personas las mismas que se detalla en el cuadro siguiente:

**TABLA 26.** Equipo Responsable

<b>Nº</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>1</b>	Gerente	Sr. Hugo Ortiz
<b>2</b>	Jefe de Crédito	Sr. Arturo Medina
<b>3</b>	Tutor	Eco. Washington Romero
<b>4</b>	Investigador	Pablo Bonilla

## 6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La Cooperativa no cuenta con políticas y procedimientos que identifiquen las funciones de los empleados de la Comisión de crédito.

La cooperativa entregará las prestaciones tomando en cuenta los montos y requisitos a cada uno en los microcréditos.

La presente propuesta daría una solución al problema y ayudará a salvaguardar las operaciones de la Cooperativa y pretender mantener los márgenes de rentabilidad.

Otro de los elementos a tener en cuenta es la participación ineficiente de los empleados en la cooperativa.

Es necesario contar con un plan claro sobre los diferentes pasos a ejecutar con sus deudores, para una exitosa recuperación de cartera. Al determinar los objetivos claros y precisos y contar con un manual definido, los ejecutivos de las empresas y sus colaboradores podrán tomar decisiones importantes y oportunas para reducir porcentaje de cuentas incobrables.

Realizada la investigación de campo disponemos de algunas conclusiones:

- Existe créditos que incumplen con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- La cooperativa no cuenta con indicadores financieros que permitan el manejo eficiente de sus recursos económicos.
- No existe un cumplimiento en el Plan de trabajo, la administración no cumple con la programación establecida al inicio de cada ejercicio económico disminuyendo las probabilidades de éxito.
- No se realiza un análisis de la rentabilidad a través de indicadores financieros, es decir la información se maneja de manera empírica haciendo la recuperación de los créditos difíciles.
- No se ha realizado un correcto estudio de los ingresos y egresos de la Cooperativa, lo cual ocasionó que la rentabilidad sea baja incumpliendo con el logro de metas y objetivos.

Además se dispone de recomendaciones que se citan a continuación:

- Utilizar el manual de crédito así verificar minuciosamente toda la documentación correspondiente y así dar cumplimiento a los niveles de autorización.
- La presentación de los resultados deben ser a través de indicadores financieros que permitan tener una visión clara de la situación de la institución.
- Mantener un control periódico en el cumplimiento del plan de trabajo que se establece en cada periodo contable y así mejorar el rendimiento de la cooperativa.
- Elaborar los indicadores financieros en un sistema informático donde se pueda guardarlos y utilizar esta información cuando sea necesario, y no manejarlos en una manera empírica como se lo hacía antes.
- Elaborar un presupuesto de ingresos y gastos en que incurrirá la Cooperativa, de esta manera se puede tener un enfoque más claro para la toma de decisiones.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel importante dentro de la sociedad, existe la necesidad de captar socios y cumplir con la función principal que es la entrega de créditos, por tal motivo es importante contar con Políticas para la autorización de crédito.

Por tal razón esta propuesta está enfocada a ayudar y mejorar las funciones de los empleados de la Comisión de crédito, la misma que se ejecute y siguiendo todos los pasos que se debe realizar, se evitará irregularidades en esta área y la rentabilidad será la esperada por los directivos de la cooperativa.

El manual de políticas y procedimientos para la autorización de crédito, es importante y de gran ayuda para los directivos y para quien esta cargo de esta área, para realizar una correcta adjudicación de los créditos y satisfacer ésta gran demanda de créditos que existen.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivos General**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la autorización de crédito, el cual ayudará a mejorar la otorgación de los créditos en Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Diseñar políticas que deben acatar la Comisión de Créditos.
- Asignar funciones específicas y responsabilidades para asegurar la autorización de créditos y la recuperación de los mismos.
- Facilitar procedimientos para agilizar la autorización de créditos, propiciando un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.



## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **Económico – financiero**

A través del manual de políticas y procedimientos para la autorización de crédito, permitirá realizar un análisis correcto de los créditos solicitados y mejorar las operaciones crediticias, además la Cooperativa cuenta con fondos para la autorización de créditos, servirá como un instrumento de trabajo que ayudará a cumplir con las metas y reducir la morosidad.

### **Legal**

Según los estatutos y los reglamentos de la Cooperativa nos permitirá ejecutar políticas para la autorización de créditos, que mejorarán las operaciones de las mismas.

### **Tecnológico**

La cooperativa dispone de todos los equipos de cómputo actualizados los cuales proporcionarán un reporte de los créditos autorizados por la entidad, que servirán para realizar un control permanente e identificar si todos estos créditos fueron autorizados y puestos en conocimiento en el Comité de Crédito, y si existe alguna anomalía la corrección oportuna.

### **Socio – Cultural**

Los empleados y los directivos quienes son los actores principales tienen el objetivo de apoyar e impulsar a la gente, enfocados a buscar beneficio para la Cooperativa, inversionistas y socios que desean satisfacer sus expectativas en lo relacionado a créditos, inversiones y ahorros.

## 6.6 FUNDAMENTACIÓN

### Políticas

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

Las políticas no son otra cosa que una actitud de la administración superior. Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco en el que el personal operativo pueda obrar para balancear las actitudes y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

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

- Presentar una visión de conjunto de la organización para administrarla en forma adecuada.
- Precisar expresiones para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Facilitar expresiones para agilizar proceso decisorio

- Orientar e informar al personal
- Facilitar los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

### **Procedimientos**

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

Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto, es necesario agrupar en un documento todas los procedimientos, como puede ser el caso en un manual de procedimientos.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo
- Describir gráficamente los flujos de la operaciones
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a u unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO  
LA FLORESTA LTDA.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA  
AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS**

## 6.7 METODOLOGÍA

### **Políticas Generales para la autorización de crédito**

En estas políticas se establecerá lo que se debe realizar para obtener los créditos en la cooperativa, y son las políticas en general las siguientes:

#### **Aprobación**

1. La entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuadas; evitando los riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre lineamientos de créditos.
2. Los lineamientos de crédito serán ratificados por escrito, por el Consejo de Administración de la Cooperativa, dejando expresa constancia en el acta correspondiente.
3. El gerente general o el funcionario autorizado es responsable de instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los lineamientos de crédito vigentes.
4. El límite de crédito de la cantidad son asignadas en base a la experiencia del personal que interviene, a la función que desempeña y al mercado en que actúa.
5. Los rangos de autoridad con respecto al crédito dentro de la Cooperativa La Floresta Ltda. Son los siguientes:
  - **Consejo de Administración.**- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito al cual podrán acceder los

miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

- 
- **Comité de Créditos.-** Está autorizado a aprobar créditos con montos desde los \$ 2000 a \$ 10000.
- **Gerencia General y Jefe de Crédito.-** Están autorizados aprobar créditos con montos desde los \$ 1000 a \$ 2000.
- **Jefe de Crédito y Analista.-** Están autorizados aprobar créditos con montos desde los \$ 100 a \$ 1000.

#### Niveles de Aprobación

Rango	Integrantes del comité	Nivel
<b>\$ 100 hasta \$1000</b>	Analista de Crédito y Jefe de crédito	1
<b>\$1000 hasta \$2000</b>	Jefe de Crédito y Gerente General	2
<b>\$2000 hasta \$10000</b>	Comité de Créditos	3
<b>Solicitud : Gerente o vocales de los concejos y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad</b>	Consejo de Administración	4

6. Si funcionarios tienen una relación familiar entre sí, no podrá formar parte de la aprobación del crédito.
7. Los socios deberán presentar una solicitud firmada por el deudor y garante, detallando el destino, plazo y el monto del crédito, los clientes que no son socios de la Cooperativa deberán abrir la Libreta de Ahorros con \$30.
8. Obtenida la información necesaria, esta deberá ser observada por el Oficial de Crédito de la entidad, revisando los puntos fuertes y débiles del sujeto de crédito y los posibles riesgos que puedan existir.
9. Los análisis realizados, será responsabilidad del Oficial de Crédito el dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del socio, incluyendo cualquier tipo de comentario o recomendación.
10. El Oficial de Crédito determinará, según la naturaleza del crédito y reconocer oportunamente el nivel de aprobación, la clase de garantía a fin de dar una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una fuente alterna de pago.
11. Los créditos que concede la Cooperativa La floresta Ltda. están destinados básicamente a microcrédito.
12. Los créditos emergentes serán concedidos en un tiempo de cuatro horas con la presentación de todos los documentos.
13. Los microcréditos se demorará 8 días para su aprobación.



**14.** Los créditos menores de \$ 1000 dólares no es necesario realizar una inspección técnica y los créditos mayores de 1000 dólares si se realizará inspección técnica.

## **Garantías**

**15.** Los créditos con garantía personal, serán concedidos basándose, en patrimonio, solvencia económica y moral, para ello será necesario la firma del titular.

**16.** La constitución de la garantía, deberá contar con la firma en la documentación, del titular y su cónyuge o conviviente, del garante y su cónyuge o conviviente.

**17.** La validez de la constitución de la garantía será por el plazo de la operación de crédito y deberá renovarse con una nueva operación independientemente que sea recurrente, renovación o reestructuración.

**18.** El pagaré en garantía no constituyen un sustituto de la cancelación del crédito. Montos, Plazos, Tasas de Interés, costos

**19.** Todo crédito obligatoriamente será descontado los valores correspondientes a gastos de administración.

**20.** Para los gastos de administración se les descontará un porcentaje de las cuentas de los socios.

**21.** El interés que la cooperativa cobrará a los socios por él o los créditos concedidos serán determinados por el consejo de

administración conforme los porcentajes vigentes emitidos por el Banco central del Ecuador.

## **Requisitos**

- 22.** Los sujetos de crédito son toda persona mayor de 18 años hasta 65 años de edad, y que estén domiciliadas en la zona geográfica donde se encuentre ubicada la cooperativa.
- 23.** La solicitud de crédito debe tener dos referencias personales y dos referencias comerciales del solicitante y una referencia comercial y personal del garante
- 24.** Los créditos de 100 a 500 dólares, el solicitante no es necesariamente presentar garante.
- 25.** Los créditos de 1000 a 2000 dólares, el solicitante necesariamente deberá presentar un garante.
- 26.** Los créditos serán concedidos a los socios que consten en la Central de riesgos con calificación A y B.

## **Desembolso**

- 27.** Los créditos deberán concederse, contabilizarse de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentos y regulaciones pertinentes, así como las disposiciones del Consejo de Administración, Comisión de crédito, Gerencia General.
- 28.** Toda operación de crédito aprobada, antes de su registro contable, se verificará que su aprobación se haya otorgado en los niveles establecidos por la entidad.

**29.** Todo crédito aprobado será registrado el mismo día que el cliente firme el pagaré y el desembolso se procederá a realizarlo el mismo día; caso contrario se lo realizará al día siguiente.

## **Cobranza**

**30.** Ejecutar llamadas telefónicas constantemente a los socios, que dejan vencer sus obligaciones únicamente en horas laborables.

**31.** Los créditos no cancelados hasta la fecha de vencimiento se otorgará un plazo de 5 días máximo para su cancelación.

**32.** Se les enviará una notificación a los deudores y los garantes si el crédito está atrasado entre 30 días.

**33.** Un crédito vencido más de 90 días o considerado de difícil recaudo será enviado a cobranza extrajudicial.

**34.** Habrá responsabilidad del Oficial Operativo de Cartera el mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones y deberá comunicar por escrito a la Gerencia General.

**35.** Las operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas o renovadas por los deudores, a fin de que la Gerencia evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior, y se tomen las acciones que correspondan.

## **Procedimientos Generales para la autorización del crédito**

### ***Documentación***

**Responsable principal:** Oficial de Crédito

**Responsables alternativos:** Jefe de Créditos

- ✓ El Oficial de Crédito atenderá al socio, proporcionando la información detallada sobre los créditos que ofrece la cooperativa, las condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y establece su capacidad de pago.
- ✓ Realizar la negociación preliminar sobre el requerimiento de crédito y recaba información para el llenado de la solicitud y determinación de potenciales condiciones de otorgamiento y comunica al socio el tiempo en el cual podrá conocer la resolución. (Plazo, monto, interés, negación o aprobación del crédito).
- ✓ Informar al socio sobre las garantías que puede presentar, los requisitos y documentos de respaldo de él y sus garantes, que debe adjuntar a la solicitud de crédito.
- ✓ Entrega al solicitante los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:
  - Copia de cedula y papeleta de votación (socio y garante)
  - Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio y garante)
  - Certificado comercial
  - Una foto tamaño carnet

- Copia de la libreta de Ahorros
  - Curso de Cooperativismo
  - Certificados personal por escrito
- ✓ Oficial de créditos realiza la entrevista con el solicitante de crédito con el fin de:
- Establecer una relación personalizada con el socio
  - Ampliar la información sobre el crédito,
  - Determinar si tiene obligaciones con otra institución financiera
  - Establecer un criterio subjetivo del socio y,
  - Orientar sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo.
  - Conocer el destino del crédito,
  - Fuentes de ingreso del solicitante,
- ✓ Recepción y revisión de solicitudes y documentos entregados por los socios.
- ✓ Solicitar al socio la firma en la autorización para revisar su historial crediticio.
- ✓ Verificar que los documentos recibidos en la carpeta coincidan con los datos consignados en la solicitud.

## ***Análisis de la Solicitud***

**Responsable principal:** Analista de Crédito

**Responsables alternativos:** Gerente, Jefe de Créditos.

- ✓ Recepción de todas las carpetas con solicitudes para ser analizadas.
- ✓ Realizar el análisis de la solicitud de crédito tomando en cuentas los siguientes factores:

### **Carácter**

Se determina la estabilidad y cumplimiento del socio con sus compromisos personales:

- Estabilidad de residencia
- Estabilidad laboral o experiencia profesional
- Experiencia crediticia con la Cooperativa
- Referencia de tarjetas de crédito
- Referencias de tipo personal
- Referencia de Créditos comerciales o de otras instituciones financieras.
- Referencia de movimientos de cuentas corrientes o de ahorros, si las tuviere.

## **Capacidad de pago**

Es la capacidad que tiene el socio para cubrir todas las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago de actual y futura del socio comprende:

- Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades comerciales, etc.)
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos (alimentación, educación, transporte, servicios, pagos de deudas generales y a instituciones financieras). Si la relación (gastos totales/ingresos totales) es de un 70% o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30% lo cual se constituye en una relación aceptable.
- La cooperativa está expuesta a recibir una información distorsionada sobre los ingresos y gastos, es necesario que cuente con estadística de gastos promedio por unidad familiar según el número de miembros de la misma de acuerdo a la ciudad, cantón o provincia en que opere, publicados por las instituciones públicas o privadas.

## **Capital**

El patrimonio del socio esté libre de todo gravamen, ofrece un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del usuario.

## **Colateral**

Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios.

## **Conveniencia**

La “conveniencia” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación (i.e. la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario) y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

## ***Coyuntura Económica***

**Responsable principal:** Inspector de Crédito

**Responsables alternativos:** Gerente, Jefe de Créditos.

Para tener una visión más clara de la recuperación del crédito es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve el socio, será necesario instruirse adecuadamente de información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico.



- ✓ Confirmar los datos personales descritos por el socio tales como: nombres, edad, estado civil, dirección domiciliaria, teléfonos, tiempo de residencia, propiedad de la vivienda, nacionalidad, número de cargas, si existe separación de bienes con el cónyuge.
- ✓ Verificar telefónicamente los datos claves del solicitante: referencias personales, financieras y comerciales, domicilio, dirección del negocio.
- ✓ Verificar los datos de la actividad laboral del socio: lugar de trabajo, cargo que desempeña, antigüedad en el trabajo, ciudad donde está ubicado su trabajo, ingresos brutos familiares mensuales, otros ingresos debidamente justificados en su origen.
- ✓ Revisar la información que contiene la solicitud de crédito, la documentación de respaldo exigida. En caso de no estar completa, comunica al socio la imposibilidad de continuar con el trámite de crédito y dejar por escrito que la información proporcionada no es honesta y transparente.
- ✓ Si el monto solicitado es un poco riesgoso para su recuperación, se deberá profundizar el análisis técnico basado en la solvencia y capacidad de pago.
- ✓ En caso de ser primera operación preparar el archivo de la carpeta de crédito del socio, se procederá a preparar la carpeta o expediente de crédito y verificar la solicitud de crédito.
- ✓ Consultar en el Buro de información financiera el historial crediticio del socio, garantes y sus cónyuges, informe de

cartera, cumplimiento en los pagos, créditos vigentes y estados de situación de los mismos.

- ✓ Imprimir reporte de la central de riesgo, señalando las observaciones, y adjudica reporte a la carpeta de crédito.
- ✓ Realizar inspecciones en el primer crédito, planifica visita socio-económica al domicilio y bienes del socio.
- ✓ Establece lineamientos para realizar inspección física.
- ✓ Procede a realizar la inspección física y verificación de la información del socio y garantes según lineamientos dados por el oficial de crédito en el orden de verificación.
- ✓ Realizar la verificación en forma independiente, y recopilar mayor información a través de referencias que pueden ser de vecinos, compañeros de trabajo, etc.
- ✓ Iniciar la recolección de la información y constatar la información verificable.
- ✓ Prepara el informe de verificación del crédito solicitado, señalando sus observaciones, fecha de realización y firma de responsabilidad.
- ✓ Entrega informe al oficial de crédito.

## ***Evaluación de la Solicitud***

**Responsable principal:** Miembros del Comité de crédito según el nivel de aprobación

**Responsables alternativos:** Ninguno

- ✓ Evalúa la factibilidad de la solicitud del crédito y documentos requeridos, verificando los datos personales, referencias personales, comerciales y demás información presentada, así mismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes.
- ✓ Se realizará un análisis técnico en la solvencia y la capacidad de pago del solicitante y cuando los montos sean riesgosos para la Cooperativa, deberá profundizarse en el análisis.
- ✓ Emitir una opinión técnica y observaciones sobre la solicitud en cuanto al monto o la garantía, ratificando, modificando u oponiéndose a la recomendación de las instancias previas.
- ✓ Los créditos que se aprueban a nivel de las oficinas deberán abalizar haciendo constar dos firmas en la hoja de resolución de crédito (jefe de oficina y del oficial de crédito quien tramitó el crédito, las oficinas que no cuenten con oficiales de crédito, las operaciones serán aprobados por el jefe de agencia y atención al socio),
- ✓ Los créditos que se aprueban a nivel del comité de crédito en sesión ordinaria deberá constar tres firmas de los que participarán

en la sesión (Gerente general o su delegado, jefe de crédito o su delegado, y un vocal elegido en Asamblea).

- ✓ Si el crédito es aprobado traslada el expediente al oficial de crédito para que continúe con el trámite o realice las correcciones, recomendaciones en caso de existir.

### ***Formalización y desembolso del Crédito***

**Responsable principal:** Oficial de Crédito

**Responsables alternativos:** Ninguno

- ✓ Comunicar al socio sobre la resolución de su solicitud de crédito, si el crédito es favorable, se formalizara la hora y la fecha que se acercaran deudores y garantes a la firma del pagaré, en caso de ser negadas, el expediente informará al socio los términos de la resolución y devolverá la documentación.
- ✓ Verificar las resoluciones del Comité de Créditos para transmitir la información correcta a los acreditados. Con la resolución del Comité de Créditos.
- ✓ Informarle al acreditado de la resolución del Comité de Créditos, especialmente cuando hay diferencia entre el monto solicitado y el monto aprobado u otras variaciones con respecto a la solicitud original y negociar los nuevos términos de la operación aprobada, aclarando cualquier duda que podría tener el acreditado.
- ✓ Informar al comité de crédito si el solicitante no acepta los nuevos términos de la operación crediticia y optar por declinar su solicitud de financiamiento y no retirar el monto de financiamiento aprobado.

- ✓ Registrar en el sistema informático la operación de crédito desistida por el solicitante, dando de baja la misma y archivando el expediente de crédito en desistidos.
- ✓ Disponer la preparación de documentos legales y de respaldo de la operación en caso de continuar con el proceso de crédito.
- ✓ Ingresar al sistema y actualizar la información, los datos del socio y garante.
- ✓ Preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa que respalde el crédito y receptor las firmas correspondientes, antes de la acreditación del crédito.
- ✓ Receptor directamente las firmas del solicitante, garante(s) y sus cónyuges.
- ✓ Confirmar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia y la copia de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Verificar la liquidación del crédito y sus retenciones reglamentarias internas.
- ✓ Ingresar el préstamo en el sistema, digitar las condiciones de concesión de crédito: Numero de socio, numero de préstamo, monto, plazo, tasa de interés, fecha de solicitud y concesión, tipo de crédito.
- ✓ Acredita el crédito a la cuenta de ahorro del socio y entrega tabla de pagos.

- ✓ Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.
- ✓ Los documentos pasan al departamento de Contabilidad

### ***Contabilidad***

**Responsable principal:** Contador

**Responsables alternativos:** Gerente

- ✓ Recibe y revisa toda la documentación si están acordes con los términos y condiciones de la resolución y aprueba conformidad y legalidad, cuando la documentación no se encuentre en regla deberán exigir a la Comisión de Créditos la suspensión del crédito hasta completar la documentación que cumpla con todos los requisitos.
- ✓ Comprobar la disponibilidad del efectivo para desembolsos mientras se presenta el acreditado para el retiro de su crédito, a fin de que no existan demoras al presentarse el mismo.
- ✓ Realiza registro contable y emite comprobante (comprobante de egreso).
- ✓ Archiva la documentación.

### ***Caja***

**Responsable principal:** Cajeros

**Responsables alternativos:** Gerente.

- ✓ Confirmar en el sistema la adjudicación del crédito

- ✓ Cotejar la autenticidad de las personas y firma de los mismos, previo a la entrega del efectivo.
  
- ✓ Requerir papeleta de retiro.

## **Políticas y Procedimientos a Ejecutar con los Microempresarios**

Los créditos de la cooperativa están dirigidos específicamente al microcrédito donde ayuda al desarrollo de los microempresarios de la comunidad estos son las áreas más representativas: en el calzado, agricultura, panaderías y pastelería, sastrería, micro mercado, carpintería, estos son los sectores donde entrega los créditos la cooperativa y los detallaremos el proceso de crédito de los mismos a continuación:

### **Créditos de Calzado**

Una de las áreas en donde entrega microcréditos la cooperativa es en el calzado, a continuación tenemos el proceso crediticio.

#### **Requisitos**

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio y garante)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio y garante)
- Una foto tamaño carnet

- Copia de la libreta de Ahorros
- Certificados personal por escrito

### **Garantías**

Es necesario un garante este tipo de créditos por ser de montos moderado.

### **Montos**

Los montos que la cooperativa entrega a esta área de calzado es la siguiente:

<b>Créditos de Calzado</b>	
<b>Área</b>	<b>Calzado</b>
<b>Montos</b>	\$1000 hasta \$2000

### **Responsables de la autorización de créditos**

Los que autorizan la aprobación de este tipo de crédito son “Jefe de Crédito y Gerente General”

### **Inspección General**

**Responsable:** Inspector de créditos

Aquí el inspector deberá verificar si todo lo que ha dicho el socio en su solicitud es verdad y también deberá confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.



## **Servicio informativo de la cooperativa**

**Responsable:** Oficial de crédito

La cooperativa deberá informar a los socios que sus cuotas están próximas a pagarse, también están encargados en entregar las notificaciones y es necesario.

## **Créditos en Agricultura**

La agricultura es una área en donde la cooperativa también entrega los créditos a sus socios, a continuación tenemos el proceso crediticio.

### **Requisitos**

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio)
- Una foto tamaño carnet
- Copia de la libreta de Ahorros
- Certificados personal por escrito

### **Garantías**

No es necesario ningún garante este tipo de créditos por no ser de montos muy elevados.

## Montos

Los montos que la cooperativa ha acredita en esta área de agricultura la tenemos a continuación:

Créditos de Agricultura	
Área	Agricultura
Montos	\$100 hasta \$1000

## Responsables de la autorización de créditos

Los autorizados a la aprobación de este tipo de crédito son “Analista de Crédito y Jefe de crédito”

## Inspección General

**Responsable:** Inspector de créditos

El inspector deberá verificar si todo lo que ha dicho el socio en su solicitud es verdad y también deberá confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.

## Servicio informativo de la cooperativa

**Responsable:** Oficial de crédito

La cooperativa deberá informar a los socios que sus cuotas están próximas a pagarse, también están encargados en entregar las notificaciones y es necesario.

## **Créditos de Panaderías y Pastelería**

En esta áreas de crédito no son tan representativos los montos entregados pero es una de las pedidas en la comunidad, a continuación tenemos el proceso crediticio.

### **Requisitos**

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio)
- Certificado comercial
- Una foto tamaño carnet
- Copia de la libreta de Ahorros
- Certificados personal por escrito
- Curso de Cooperativismo

### **Garantías**

No es necesario ningún garante este tipo de créditos por no ser de montos muy elevados.

### **Montos**

Los montos que opera cooperativa en esta área de panadería y pastelería es la siguiente:

<b>Créditos de Panadería y Pastelería</b>	
<b>Área</b>	Panadería y Pastelería
<b>Montos</b>	\$100 hasta \$1000

### **Responsables de la autorización de créditos**

Las personas que autorizan este tipo de crédito son “Analista de Crédito y Jefe de crédito”

### **Inspección General**

**Responsable:** Inspector de créditos

Confirmar si todo lo que ha escrito el socio en su solicitud es verdad y también deberá confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.

### **Servicio informativo de la cooperativa**

**Responsable:** Oficial de crédito

La cooperativa deberá informar a los socios que sus cuotas están próximas a pagarse, también están encargados en entregar las notificaciones si es necesario.

### **Créditos de Sastrería**

Esta área no cuenta con muchos socios pero si existen préstamos casi constantes, a continuación tenemos el proceso crediticio.

## Requisitos

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio)
- Una foto tamaño carnet
- Copia de la libreta de Ahorros
- Certificados personal por escrito

## Garantías

No es necesario ningún garante este tipo de créditos por no ser de montos muy elevados.

## Montos

Los montos que autoriza la cooperativa la tenemos a continuación en la tabla de valores:

Créditos de Sastrería	
Área	Sastrería
Montos	\$100 hasta \$1000

## Responsables de la autorización de créditos

Los que autorizan la aprobación de este tipo de crédito son “Analista de Crédito y Jefe de crédito”

### **Inspección General**

**Responsable:** Inspector de créditos

Deberá verificar si todo lo que ha dicho el socio en su solicitud es verdad y también deberá confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.

### **Servicio informativo de la cooperativa**

**Responsable:** Oficial de crédito

La cooperativa deberá informar a los socios que sus cuotas están próximas a pagarse, también están encargados en entregar las notificaciones y es necesario.

### **Créditos en Micro Mercados**

Esta es una de las áreas más fuertes en la entrega de los préstamos de la cooperativa, a continuación tenemos el proceso crediticio.

#### **Requisitos**

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio y garante)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio y garante)
- Certificado comercial
- Una foto tamaño carnet

- Copia de la libreta de Ahorros
- Curso de Cooperativismo
- Certificados personal por escrito

### **Garantías**

La mayor parte de los créditos si necesitan dos y un garante por los montos que se los manejan.

### **Montos**

Los montos que entrega la cooperativa en esta área son de dos niveles de autorización:

<b>Créditos de Micro Mercados</b>	
<b>Área</b>	<b>Micro Mercados</b>
<b>Montos</b>	\$1000 hasta \$2000
	\$2000 hasta \$10000

### **Responsables de la autorización de créditos**

Los encargados de la aprobación de este tipo de crédito son “Jefe de Crédito y Gerente General” y también “Comité de crédito”

### **Inspección General**

**Responsable:** Inspector de créditos

Verificar que los documentos recibidos en la carpeta coincidan con los datos consignados en la solicitud y también deberá confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.

## **Servicio informativo de la cooperativa**

**Responsable:** Oficial de crédito

La cooperativa deberá informar a los socios que sus cuotas están próximas a pagarse, también están encargados en entregar las notificaciones y es necesario.

## **Créditos en Carpintería**

Esta área es una de las más fuertes por la cantidad de créditos entregados los montos que se manejan, a continuación tenemos el proceso crediticio.

### **Requisitos**

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio y garante)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio y garante)
- Una foto tamaño carnet
- Copia de la libreta de Ahorros
- Certificados personal por escrito

### **Garantías**

La mayor parte de los créditos si necesitan dos y un garante por los montos que se los manejan.



## Montos

Los montos manejados en esta área son de dos niveles de autorización que se lo puede ver a continuación:

Créditos de Carpintería	
Área	Carpintería
Montos	\$1000 hasta \$2000
	\$2000 hasta \$10000

## Responsables de la autorización de créditos

Los encargados en la aprobación de este tipo de crédito son “Jefe de Crédito y Gerente General” y también “Comité de crédito”

## Inspección General

**Responsable:** Inspector de créditos

Confirmar los datos personales descritos por el socio en su solicitud y también deberá confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.

## Servicio informativo de la cooperativa

**Responsable:** Oficial de crédito

La cooperativa deberá informar a los socios que sus cuotas están próximas a pagarse, también están encargados en entregar las notificaciones y es necesario.

## **Créditos Emergentes**

Esta clase de créditos se los realiza cuando el socio lo necesita de urgencia, no se necesita muchos requisitos, se lo entrega en veinte y cuatro horas y el socio deberá comprobar que es urgente, a continuación tenemos el proceso crediticio.

### **Requisitos**

**Responsable:** Oficial de crédito

Presentar los requisitos a presentar:

- Copia de cedula y papeleta de votación (socio)
- Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio)
- Una foto tamaño carnet
- Copia de la libreta de Ahorros

### **Garantías**

No es necesario ningún garante a este tipo de crédito.

.

### **Montos**

Los montos manejados en esta área se lo puede ver a continuación:

<b>Créditos Emergentes</b>	
<b>Área</b>	<b>Emergente</b>
<b>Montos</b>	\$100 hasta \$500

## **Responsables de la autorización de créditos**

Los encargados en la aprobación de este tipo de crédito son “Jefe de Crédito”

### **Inspección General**

**Responsable:** Inspector de créditos

Confirmar si el préstamo otorgado está dirigido a la actividad destinada.

## **Glosario del Manual**

**Cobranza:** La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad financiera.

**Cobranza Extrajudicial:** Es la que se hace antes de empezar algún proceso legal para advertirle al cliente que se empezara un proceso judicial de no paga el compromiso adquirido

**Cotejar:** se utiliza para denominar a las acciones que tienen por objetivo principal obtener determinada información a partir del análisis de dos o más cosas o fenómenos.

**Desembolso:** se define como desembolso la acción de entregar dinero a una persona que lo ha pedido

**Garantías:** Es el efecto de afianzar lo estipulado. Se trata de algo (simbólico o concreto) que protege y asegura una determinada cosa.

**Historias Crediticio:** Es una especie de record en donde se destacan y detallan tu desenvolvimientos en el área de solicitud de crédito, referencias bancarias, y toda la actividad de historia en base a su manejo crediticio.




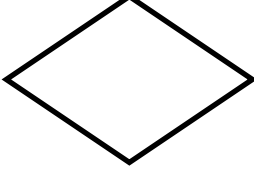
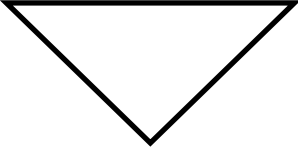
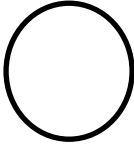
**Oficial de Crédito:** Alguien que representa oficialmente a una institución de crédito, con un poder limitado para actuar en nombre de ella.

**Respaldos:** Aquello que brinda sostén, amparo o apoyo. Una información, por su parte, es un conocimiento o un saber.

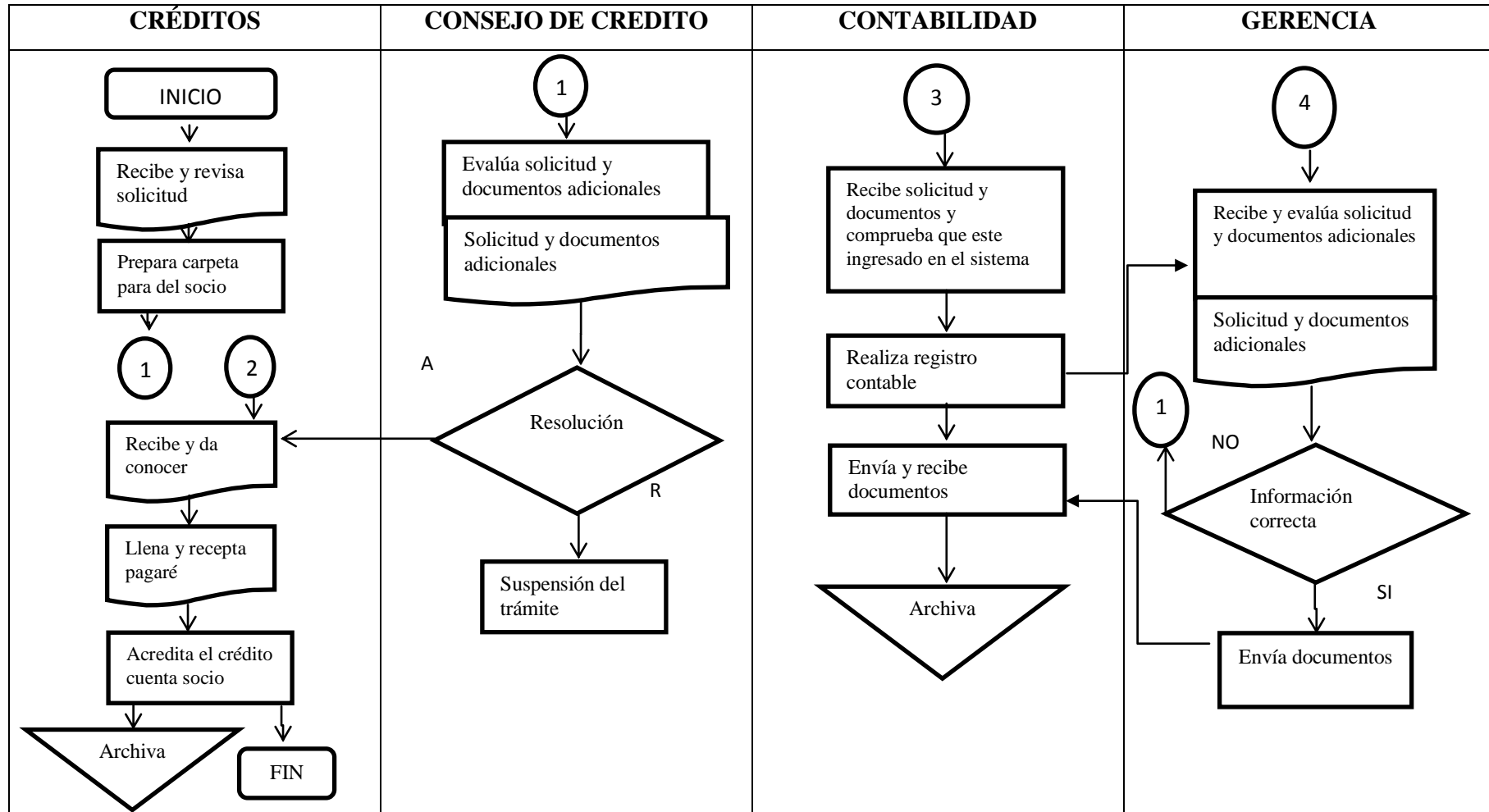
**Riesgo Crediticio:** es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.

**Subordinados:** Se refiere a la relación de dependencia entre un elemento y otro. Existen diferentes tipos de subordinación o de sujeción a algo, por ejemplo: al mando, el dominio o la orden de alguien.

La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:

	<p>Inicio. Representa inicio o termino. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotara inicio o fin, según corresponda.</p>
	<p>Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotara el número consecutivo de la actividad.</p>
	<p>Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.</p>
	<p>Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.</p>
	<p>Conector. Conector o enlace, de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.</p>

## PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS



## Referencias Bibliográficas del Manual

Aquí hablaremos de que documentos sacamos la información para elaborar el manual de políticas y procedimientos para la autorización de créditos, a continuación tenemos las referencias:

- Resolución N° MCDS-EPS-005-2013 Regulación para la Constitución y Reforma de Estatutos de Cooperativas de la Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Floresta Ltda.
- Manual de Proceso que Incurren en el Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

La Comisión de Créditos serán los encargados de administrar la propuesta, del correcto manejo y el cumplimiento de las segregaciones de funciones y las sugerencias al personal que operan el reglamento de crédito con el apoyo de los Oficiales de Crédito en la Cooperativa La Floresta Ltda.

La Comisión de Créditos y sus Oficiales de créditos serán quienes administren la propuesta y desempeñar las siguientes medidas:

- Definir objetivos que respalden el documento, mediante una buena planificación.
- Examinar las solicitudes de los créditos siguiendo las sugerencias que se han definido en este documento.
- Comprobar que todas las aprobaciones de crédito se realicen en estricto cumplimiento de las pólizas.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos del crédito para el análisis de las solicitudes de crédito.

La administración de esta propuesta nos permitirá planear, organizar y controlar las tareas crediticias y poder tomar decisiones oportunas en bien de la Cooperativa, con el apoyo de esta propuesta, el aporte de los asesores de créditos o los oficiales de crédito, se realizara un correcto manejo de los recursos y asegurar su permanencia, también es de vital importancia ya que se asegura el éxito de la propuesta.



## **6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

Es muy necesario realizar la evaluación de la propuesta para determinar sus cambios, efectos, importancia y el beneficio que genera para la entidad.

La evaluación de esta propuesta nos permitirá identificar y corregir errores sin relegar la esencia de la propuesta, cualquier trabajo requiere una adecuada modificación o corrección en un futuro.

La evaluación de esta propuesta estará a cargo del Gerente General, para seguir con la evaluación del Comité de Crédito y por último Consejo de Administración, la misma que se efectuara cada trimestre.

Habrà reuniones con todos los trabajadores de los diferentes departamentos que intervienen en el proceso crediticio, dando a conocer la política para la autorización de crédito al personal que opera, lo cual ayudara a evaluar sus responsabilidades para el mejoramiento continuo.

## BIBLIOGRAFIA

- AMEZ. F. M., (2002). Diccionario de contabilidad y Finanzas. Edición MMVI. Madrid – España. 392pp
- BERNAL, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda edición. México. Pearson educación. 304pp.
- CHAGLLA, N. (2004). “Procedimientos para otorgamiento de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA., 2003”.Pasantía empresarial previa la obtención del Título de Licenciada en contabilidad y Auditoría CPA. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2004. 73pp.
- CASTRO, V. M. (2004). “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”. Pasantía empresarial previa a la obtención del título de Licenciada en contabilidad y Auditoría – Contador Público. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2004. 79pp.
- CORAL, L., GUDIÑO, E. (2008). Contabilidad Plus. Sexta edición. McGra-Hill Interamericana. Colombia. 391pp.
- CHIRIBOGA, A. (2007). Sistema Financiero. Primera Edición. Publigráficas JOKAMA. Quito-Ecuador.176pp.
- CID. A., MENDEZ. R., SANDOVAL. F., (2007). Investigación Fundamentos y Metodología. Primera Edición. Pearson Educacion de Mexico. S.A. DE C.V. México. 185pp.
- DICCIONARIO INTERNACIONAL DE COOPERATIVISMO Y DEL SECTOR SOLIDARIO. (1999). Primera Edición. Grupo Creativo Azcandil Editores. Cali –Colombia. 586pp.
- ENRIQUEZ, M. A. (2004), “Alternativas para mejorar el otorgamiento de créditos, Cooperativa Cámara de Comercio Mercado Mayorista AG1, 2004”. Informe de Pasantía empresarial previa a la obtención del título de Licenciada en contabilidad y

Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2004. 74pp.

- ESTUPIÑAN. R., ESTUPIÑAN. O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. Segunda edición. EcoeEdiciones. Bogotá- Colombia. 322pp.
- EYSSAUTIER. M. (2002). Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia. Cuarta Edición. International Thomson Editores. México. 315pp
- FREIRE. A. (2002). “Manual de Procedimientos y Control Interno de crédito, captaciones y caja para M.M. Jaramillo Arteaga, Sucursal Ambato”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y auditoría. Ambato – Ecuador. 184pp.
- GUAJARDO, G. (2001). Contabilidad. Un enfoque para usuarios. Primera Edición. McGra-Hill Interamericana Editores, S.A. México D.F. 447pp.
- GREGO. O., GODOY. A. (1999). Diccionario Contable Comercial. Primera edición. Velletra Educaciones. Buenos Aires-Argentina. 753pp.
- HERNANDEZ. R., FERNANDEZ C., BAPTISTA P. (2004). Metodologia de la Investigacion. Tercera edicion. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico. 689pp.
- HERRERA, L., MEDINA, A., NARANJO, G. (2008). Tutoria de la Investigacion Cientifica. Diemerino Editores. Primera Edicion. Quito – Ecuador. 232ppp.
- LASCANO. L. S. (2006). “Relación entre las captaciones y Colocaciones de la COAC. 29 de Octubre Ltda.” Tesis previa a la obtención del Título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 195pp.

- MENDILUCE. F. M. (2001). Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros. Primera edición. Editorial Andrés Bello. Santiago – Chile. 320pp.
- NARANJO, N., NARANJO, J. (2007). Contabilidad de Costos, Bancaria y Gubernamental. Primera Edición. Imprenta Dos Bosco. Quito-Ecuador. 341pp.
- NÚÑEZ. D. (2006), “Análisis Económico-Financiero de la Empresa Comercial SHOEBOS, para la toma de decisiones año 2006”. Tesis de grado previa a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y auditoría. Ambato – Ecuador. 128pp.
- ORTIZ. H. (1998). Análisis Financiero Aplicado. Decima edición. D’Vinni Editorial Ltda. Colombia. 544pp.
- OSTLE, B. (2000). Estadística aplicada, técnicas de las estadística moderna, cuando donde aplicarlas. Tercera edición. Editorial Limusa –Wiley. S.A. de C.V. México D.F. 609pp.
- PÉREZ. J. (2002). Contabilidad Bancaria. Primera Edición. McGraw-Hill/Interamericana de España. Madrid. 449pp.
- REY. J. (2004). Administración y Finanzas. Contabilidad General. Primera Edición. Thomson Editores Spain. España. 411pp.
- SARMIENTO. R. (2004). Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Voluntad. Quito – Ecuador. 466pp.
- ULLOA. L. F. (2006). “Manual de análisis y evaluación de clientes para la concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito”. (Tesis previa la obtención del título de Doctora en Contabilidad y Auditoría). Facultad de Contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2006. 150pp.

## PÁGINAS WEB

- ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO. (2010), Elementos Básicos del Crédito para su Administración. Política y Reglamento. (En línea). Disponible en: <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/administracion%20de%20credito/administraciondelcreditoparte1.pdf>. (Fecha de consulta: 03/05/2013).
- AYALA. S. (2005). Los créditos financieros. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>. (Fecha de consulta: 05/05/2013).
- CÓRDOVA. J. (2007). Elaboración de Proyectos de Investigación. Nivel de la investigación. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-elaboracionproyectos-investigacion/nivel-investigacion>. (Fecha de consulta: 25/04/2013)
- GROSS. M. (2010). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. (En línea). Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/999252/Conozca-3-tipos-de-investigacion-Descriptiva-Exploratoria-y-Explicativa.html>. (Fecha de consulta: 16/05/2013)
- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. (2012). Que es cooperativa (En línea). Disponible en : <http://cooperativapetroecuador.com/files/Ley%20de%20la%20Economia%20Popular%20y%20Solidaria%20y%20del%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario.pdf> (Fecha de consulta: 25/11/2013)
- MEZA, L. G. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. El paradigma positivista. (En línea). Disponible en: <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>. (Fecha de consulta: 20/05/2013).
- SÁNCHEZ, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. (En línea). Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>. (Fecha de consulta: 26/04/2013).

- TU MICROCRÉDITO. (2010). Que es Microcrédito. (En línea). Disponible en: <http://www.tumicrocredito.com/que-es-microcredito>. (Fecha de consulta: 22/05/2013)
- REGLAMENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE INTERMEDIACION FINANCIERA. (2012). Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración. (En línea). Disponible en: [http://blogs.utpl.edu.ec/blogbanca/files/2009/04/cooperativas-de-ahorro-y-credito-decreto-354\\_315\\_2007.pdf](http://blogs.utpl.edu.ec/blogbanca/files/2009/04/cooperativas-de-ahorro-y-credito-decreto-354_315_2007.pdf) (Fecha de consulta: 22/11/2013)
- Resolución N° MCDS-EPS-005-2013 REGULACIÓN PARA LA CONSTITUCIÓN Y REFORMA DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (2013). Constitución de Cooperativas de la Economía Popular y solidaria. [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=083e1a0e-3045-423b-a5b6-6e21c4bce6b3&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=083e1a0e-3045-423b-a5b6-6e21c4bce6b3&groupId=10157) (fecha de consulta 25/01/2014)

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CUESTIONARIO**

Encuesta dirigida a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.

**Encuesta de Aplicación:**

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **N° de Encuesta:** \_\_\_\_\_

**Sírvase contestar a las siguientes preguntas**

1.- ¿Es usted socio de otras cooperativas o bancos?

Si ( )

No ( )

2.- ¿Es usted beneficiario de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.?

Si ( )

No ( )

3.- ¿Los requisitos para obtener crédito en la cooperativa son excesivos?

Si ( )

No ( )

4.- ¿Sus créditos solicitados son de montos altos?

Si ( )

No ( )



5.- La otorgación de los créditos en la Cooperativa La Floresta Ltda. son rápidos:

Si ( )

No ( )

6.- ¿Usted solicitado créditos emergentes a la cooperativa?

Si ( )

No ( )

7. ¿Es usted puntual en los pagos del crédito?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Usted ha recibido una notificación por atraso en el pago del crédito?

Si ( )

No ( )

9.- ¿Tiene obligaciones pendientes (créditos) con otras cooperativas?

Si ( )

No ( )

10.- ¿Los Oficiales de Crédito previo y posterior a la autorización de créditos realiza el control, verificación y seguimiento del crédito?

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 2**  
**ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Entrevista dirigida al Sr. Gerente General, Gerente de Agencia y personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.

**Encuesta de Aplicación:**

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **N° de Encuesta:** \_\_\_\_\_

**Sírvase contestar a las siguientes preguntas**

1.- ¿Existe rentabilidad en la cooperativa?

Si (    )                      No (    )

2.- ¿En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido?

Si (    )                      No (    )

3.- ¿Se ha cumplido con el plan de trabajo?

Si (    )                      No (    )

4.- ¿Es generada la utilidad por actividades provenientes propias de la cooperativa?

Si (    )                      No (    )

5.- ¿La cooperativo obtuvo utilidad en los últimos años?

Si ( )

No ( )

6.- ¿La utilidad ha sido baja en el año 2012?

Si ( )

No ( )

7.- ¿La administración de la cooperativa es eficiente?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Considera que el inadecuado manejo del reglamento y procedimientos en la otorgación de créditos afecta en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.?

Si ( )

No ( )

9.- ¿Cuál es la razón por la que la rentabilidad de la cooperativa ha sido baja?

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 3

### REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE - RUC



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**

**NUMERO RUC:** 1891714633001

**ZONA SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORESTA LTDA

**NOMBRE COMERCIAL:**

**SE CONTRIBUYENTE:** OTROS

**LUGAR / AGENTE DE RETENCION:** GARCIA REYES HUGO EUSEBIO

**ESTADADOR:** JUAN EZEQUIEL MANCINI DEL PILAR

---

<b>INICIO ACTIVIDADES:</b>	15/06/2004	<b>FEB. CONSTITUCION:</b>	15/06/2004
<b>INSCRIPCION:</b>	25/06/2004	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	09/02/2005

---

**RAZON ECONOMICA PRINCIPAL:**

**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS**

**SOCION PRINCIPAL:**

Nombre: TUNJUNAHUELA Carabobo: AMBATO Pertenencia: RICARDESA Banco: LA FLORESTA Calle: PRINCIPAL  
 Urb: SIN Edificio: QUINCA LOS RICARDES Palanquín Ubicación: A MEDIA CALADRA DEL COMPLEJO DEPORTIVO  
 Cel: Trabajo: 032762018 Telefono Trabajo: 032762018

---

**SITUACIONES TRIBUTARIAS:**

**ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS**

**ANEXO RELACION DEPENDENCIA**

**DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES**

**DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE**

**DECLARACION MENSUAL DE IVA**




**Sección Informativa de Impuesto a la Renta**

<b>ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 001	<b>ABERTOS:</b>	1
<b>DIRECCION:</b>	REGIONAL CENTRO TUNJUNAHUELA	<b>CERRADOS:</b>	0

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

  
 \_\_\_\_\_  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Urb: LPAZORRIZO Lugar de emisión: AMBATO/SOLUNA 1348 Fecha y hora: 15/05/2009

Página 1 de 2

Fuente: Coop. La Floresta Ltda. (2013)

Elaborado por: Pablo Bonilla