

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**TEMA:**

---

LA OFERTA CREDITICIA Y SU IMPACTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SECTOR FINANCIERO COOPERATIVO DEL CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2012

---

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE ECONOMISTA**

**AUTOR:**

Lizbeth Carolina Vejar S.

**TUTOR:**

Eco. María Elena Jerez.

**AMBATO 2014**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación previo a la obtención del título de Economista sobre el tema: “LA OFERTA CREDITICIA Y SU IMPACTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SECTOR FINANCIERO COOPERATIVO DEL CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2012” de la señorita: LIZBETH CAROLINA VEJAR SÁNCHEZ, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera Economía, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo de la Facultad.

Ambato, Enero del 2014

**EL TUTOR**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Elena Jerez', is written over a horizontal line.

Eco. María Elena Jerez.

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Economista sobre el tema: “LA OFERTA CREDITICIA Y SU IMPACTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SECTOR FINANCIERO COOPERATIVO DEL CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2012”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, Enero del 2014.

### **EL AUTOR**



VEJAR, LIZBETH.

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CARRERA ECONOMÍA**

Los miembros del Tribunal de Grado aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: “LA OFERTA CREDITICIA Y SU IMPACTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SECTOR FINANCIERO COOPERATIVO DEL CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2012”, de Lizbeth Carolina Vejar Sánchez, egresada de la carrera de Economía.

Ambato, Enero del 2014.

**Para constancia firman**



---

Ing. Marco Guachimboza.

**PROFESOR CALIFICADOR**



---

Eco. Patricia López.

**PROFESOR CALIFICADOR**



---

Eco. Diego Proaño.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo y esfuerzo en honor a mi madre Estela, a mis hermanos Cynthia y José Andrés y a mis madres de corazón María y Mery, a mi esposo Santiago y de manera especial a mi hijo Ihan Santiago.

Lizbeth

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fuerza y voluntad en el camino de la perseverancia y a mis maestros que con su infinito esmero me han brindado los conocimientos necesarios para alcanzar mis metas.

Lizbeth

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Aprobación por el tutor.....	ii
Autoría del trabajo de grado .....	iii
Aprobación del tribunal de grado .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Indice general de contenidos .....	vii
Indice de cuadros.....	x
Indice de gráficos.....	xiii
Resumen ejecutivo .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I</b>	
EL PROBLEMA.....	4
1.1 Tema.....	4
1.2 Planteamiento del problema .....	4
1.3 Justificación .....	14
1.4 Objetivos.....	15
<b>CAPITULO II</b>	
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 Antecedentes investigativos .....	17
2.2 Fundamentación filosófica .....	19
2.3 Fundamentación Económica .....	21
2.4 Fundamentación legal.....	22

2.5	Categorías Fundamentales.....	24
2.6	Hipótesis .....	69
2.7	Señalamiento de variables.....	69

### **CAPITULO III**

<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>70</b>
3.2	Modalidad básica de la investigación .....	70
3.3	Nivel o tipo de investigación .....	72
3.4	Población y muestra .....	72
3.5	Operacionalización de variables .....	74
3.6	Técnicas e instrumentos .....	76
3.7	Plan de recolección de información .....	76
3.8	Plan de procesamiento de la información .....	77

### **CAPITULO IV**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>78</b>
4.1	Análisis de datos.....	78
4.2	Interpretación de resultados .....	79
4.3	Verificación de hipótesis .....	102

### **CAPÍTULO V**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>110</b>
5.1	CONCLUSIONES .....	110
5.2	RECOMENDACIONES .....	111

### **CAPITULO VI**

<b>PROPUESTA.....</b>		<b>113</b>
6.1	Datos informativos .....	113
6.2	Antecedentes de la propuesta .....	114
6.3	Justificación .....	116
6.4	Objetivos.....	118
6.5	Análisis de factibilidad.....	119
6.6	Fundamentación .....	122
6.7	Modelo operativo .....	129



6.8	Administración .....	168
6.9	Previsión de la evaluación .....	170

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>172</b>
---------------------------	------------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>176</b>
--------------------	------------

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1.</b>	
Operacionalización variable independiente.....	74
<b>CUADRO 2.</b>	
Operacionalización variable dependiente.....	75
<b>CUADRO 3.</b>	
Plan de recolección de información .....	76
<b>CUADRO 4.</b>	
Estado de la institución.....	79
<b>CUADRO 5.</b>	
Organismo de regulación.....	80
<b>CUADRO 6.</b>	
Tiempo de funcionamiento.....	81
<b>CUADRO 7.</b>	
Cantidad de socios .....	82
<b>CUADRO 8.</b>	
Productos y servicio ofertados.....	83
<b>CUADRO 9.</b>	
Producto o servicio más demandado.....	84
<b>CUADRO 10.</b>	
Frecuencia de créditos entregados.....	85
<b>CUADRO 11.</b>	
Monto disponible para colocación.....	86
<b>CUADRO 12.</b>	
Tipo de crédito otorgado .....	87
<b>CUADRO 13.</b>	
Tipo de crédito demandado .....	88

<b>CUADRO 14.</b>	
Objetivo de crédito .....	89
<b>CUADRO 15.</b>	
Monto de crédito .....	90
<b>CUADRO 16.</b>	
Característica principal para otorgar créditos .....	91
<b>CUADRO 17.</b>	
Fortaleza de la institución .....	92
<b>CUADRO 18.</b>	
Factores que afectan la demanda.....	93
<b>CUADRO 19.</b>	
Incremento de instituciones financieras .....	94
<b>CUADRO 20.</b>	
Factores para la creación de intituciones financieras .....	95
<b>CUADRO 21.</b>	
Garantía.....	96
<b>CUADRO 22.</b>	
Tasas de interés .....	97
<b>CUADRO 23.</b>	
Plazo de cobro .....	98
<b>CUADRO 24.</b>	
Tiempo de respuesta a solicitud .....	99
<b>CUADRO 25.</b>	
Costos.....	100
<b>CUADRO 26.</b>	
Datos variable independiente.....	105
<b>CUADRO 27.</b>	
Datos variable dependiente .....	106
<b>CUADRO 28.</b>	
Presentación de datos .....	107

<b>CUADRO 29.</b>	
Cálculo estadísticas de regresión .....	107
<b>CUADRO 30.</b>	
Cálculo de T de student .....	108
<b>CUADRO 31.</b>	
Modelo operativo .....	129
<b>CUADRO 32.</b>	
Ejemplo de inventario .....	150
<b>CUADRO 33.</b>	
Ejemplo de activo fijo .....	151
<b>CUADRO 34.</b>	
Presupuesto.....	169
<b>CUADRO 35.</b>	
Costo por beneficiario .....	169
<b>CUADRO 36.</b>	
Preguntas-Monitoreo de propuesta.....	170

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO 1.</b>	
Composición de activos, Diciembre 2010.....	6
<b>GRÁFICO 2.</b>	
Árbol de problemas.....	10
<b>GRÁFICO 3.</b>	
Red de inclusiones conceptuales.....	24
<b>GRAFICO 4.</b>	
Constelación de ideas.....	25
<b>GRÁFICO 5.</b>	
Mercados financieros.....	29
<b>GRÁFICO 6.</b>	
Función de la oferta .....	40
<b>GRÁFICO 7.</b>	
Curva de la oferta .....	48
<b>GRÁFICO 8.</b>	
Tipos de crédito .....	61
<b>GRÁFICO 9.</b>	
Estado de la institución .....	79
<b>GRÁFICO 10.</b>	
Organismo de regulación.....	80
<b>GRÁFICO 11.</b>	
Tiempo de funcionamiento.....	81
<b>GRÁFICO 12.</b>	
Cantidad de socios .....	82
<b>GRÁFICO 13.</b>	
Productos y servicio ofertados.....	83
<b>GRÁFICO 14.</b>	
Producto o servicio más demandado.....	84

<b>GRÁFICO 15.</b>	
Frecuencia de créditos.....	85
<b>GRÁFICO 16.</b>	
Tipo de crédito otorgado .....	86
<b>GRÁFICO 17.</b>	
Tipo de crédito demandado .....	87
<b>GRÁFICO 18.</b>	
Objetivo de crédito .....	88
<b>GRÁFICO 19.</b>	
Monto de colocación de crédito .....	89
<b>GRÁFICO 20.</b>	
Característica principal para otorgar créditos .....	90
<b>GRÁFICO 21.</b>	
Fortaleza de la institución .....	91
<b>GRÁFICO 22.</b>	
Factores que afectan la demanda.....	92
<b>GRÁFICO 23.</b>	
Incremento de instituciones financieras .....	93
<b>GRÁFICO 24.</b>	
Factores para la creación de intituciones financieras .....	94
<b>GRÁFICO 25.</b>	
Garantía.....	95
<b>GRÁFICO 26.</b>	
Tasa de interés .....	96
<b>GRÁFICO 27.</b>	
Plazo de cobro .....	97
<b>GRÁFICO 26.</b>	
Tiempo de respuesta a solicitudes.....	98
<b>GRÁFICO 28.</b>	
Costos.....	99

**GRÁFICO 29.**

Regla de decisión ..... 104

**GRÁFICO 30.**

Flujo de crédito ..... 159

**GRÁFICO 31.**

Flujo de cobranza ..... 167

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con la finalidad de valorar el impacto de la Oferta Crediticia en la Colocación de Créditos dentro del sector financiero cooperativo en el cantón Pelileo, él estudió se encuentra ubicado dentro del paradigma cualitativo, sin embargo, para la recolección de datos mediante cuestionarios estructurados y por las características del paradigma cuantitativo respecto a la comprobación de inferencias replicables de hipótesis, este paradigma fue también requerido, para lograr la verificación de hipótesis se llevaron a cabo tres recorridos cantonales con un total de 20 encuestas expresadas satisfactoriamente, las mismas que se analizaron cuantitativamente dando paso al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alternativa que manifiesta la existencia de una diferencia significativa en el incremento de la oferta crediticia respecto a la reducción de la colocación de créditos en las instituciones financieras.

Los principales resultados describen al 80% como entidades medianas y pequeñas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en este ámbito, la mayoría de clientes de dichas entidades demandan principalmente microcréditos y créditos sobre firmas. Concluyendo que son cooperativas relativamente recientemente creadas por considerarse como una oportunidad de negocio óptimo debido al crecimiento acelerado de la microempresa con necesidades de finamieto en las zonas rurales; por otra parte se determinó a los competidores como la principal causa en la reducción del monto de colocación de créditos. Se propone un manual de procedimientos de crédito y cobranza con el fin de optimizar los procesos y fidelizar a los clientes para para mitigar el impacto negativo que tiene la existencia de una amplia oferta crediticia en el financiamiento entregado.



## INTRODUCCIÓN

La investigación se encuentra relacionada con la oferta crediticia y su impacto en la colocación de créditos, la primera variable se define como el conjunto de productos y servicios ofertados por las instituciones financieras, sean estas reguladas o no reguladas; la disyuntiva se genera debido a la existencia de una excesiva cantidad de entidades que otorgan créditos en relación a la cantidad de personas que los pueden solicitar, lo cuál, entre otros efectos ha producido una saturación de la oferta.

Una de las particularidades de las entidades ubicadas en el área de estudio es que en su mayoría son pequeñas instituciones que poseen un tiempo de funcionamiento menor a los siete años y cuentan con menos de mil quinientos socios, se encuentran en sectores rurales dedicados a la agricultura y producción; por lo que se consideran un agente relevante para la activación y reactivación de la economía, sin embargo, en los sectores donde se ubican las cooperativas de ahorro y crédito así como bancos y bancos comunales la demanda ha sido satisfecha casi en su totalidad dando paso a una posibilidad de sobreendeudamiento de los demandantes o posible quiebra de las entidades.

El estudio se apoyará en la teoría económica y financiera, mediante la investigación a través de encuestas al conjunto de cooperativas conformado por cuatro entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, situadas en el cabecera cantonal; y diez y seis reguladas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, ubicadas en sectores rurales y en algunos casos con ciertas dificultades de acceso.

En el proceso de recolección de datos, en las pocas instituciones de gran tamaño se observó desconfianza por parte de los directivos para proporcionar información y poca apertura para contestar el cuestionario, no obstante, en las pequeñas cooperativas se logro obtener la información en un marco de cordialidad y veracidad.

Las encuestas se realizarán a gerentes y asesores de crédito de las instituciones, con el propósito de valorar el impacto de la oferta crediticia en la demanda de créditos en el sector financiero del Cantón Pelileo para la reactivación de la economía local, además se pretende lograr identificar las principales entidades dentro del sector financiero así como detectar las causas que provocan la reducción de la demanda de créditos.

A su vez el informe de investigación se encuentra dividido en seis capítulos, en el capítulo I, denominado el Problema, se enmarca la disyuntiva dentro de su contexto, así mismo se realiza la interpretación de las relaciones esenciales del problema y su visión a futuro, posteriormente se presenta la formulación del problema y su delimitación, finalmente se postulan los objetivos; tanto el general como los específicos.

En el capítulo II, Marco Teórico, se exponen los antecedentes investigativos, se fundamenta el problema desde varias perspectivas entre ellas se encuentra la fundamentación filosófica, axiológica, económica y legal; además se encuentran desarrolladas las categorías fundamentales, la hipótesis y la determinación de variables.

Dentro del capítulo III, Metodología, se hace referencia al enfoque investigativo, de igual forma se describe la modalidad y el nivel al que llegará la indagación, así como, la población, muestra y el proceso de muestreo, consecutivamente se expone la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el procedimiento para el análisis de la misma.

El capítulo IV contempla el Análisis e Interpretación de Resultados, se realiza un breve análisis estadístico, seguido por la representación gráfica y resumen de los resultados obtenidos mediante encuesta, finalmente se describe la verificación de hipótesis.

Las conclusiones y recomendaciones se encuentran plasmadas en el capítulo V, respondiendo a los objetivos planteados al principio de la investigación y sugiriendo trabajos futuros.

Finalmente el capítulo VI, Propuesta, detalla la solución al problema iniciando con los datos informativos, sus antecedentes, justificación, objetivos, metodología, administración de la propuesta y previsión de la evaluación.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Tema**

La Oferta Crediticia y su Impacto en la Colocación de Créditos en el Sector Financiero Cooperativo del Cantón Pelileo durante el año 2012

### **1.2. Planteamiento del Problema**

#### ***1.2.1. Contextualización***

##### **Macro contextualización**

El crecimiento acelerado que han tenido las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, las ha convertido en instituciones financieras muy respetables y de amplia aceptación para muchos ciudadanos, quienes acuden a ellas en busca de un servicio de ahorro para sus recursos financieros y la oportunidad de poder acceder a un crédito en forma oportuna y eficaz. Dicho sistema operacional y financiero ha significado también una expansión en su cobertura, productos y servicios en forma muy similar a la de los bancos mediante el uso de la tecnología y los sistemas de información; sin dejar de lado el objetivo social que cada una de ellas persigue, con el fin de ayudar en su mayoría a las comunidades de donde provienen los dueños.

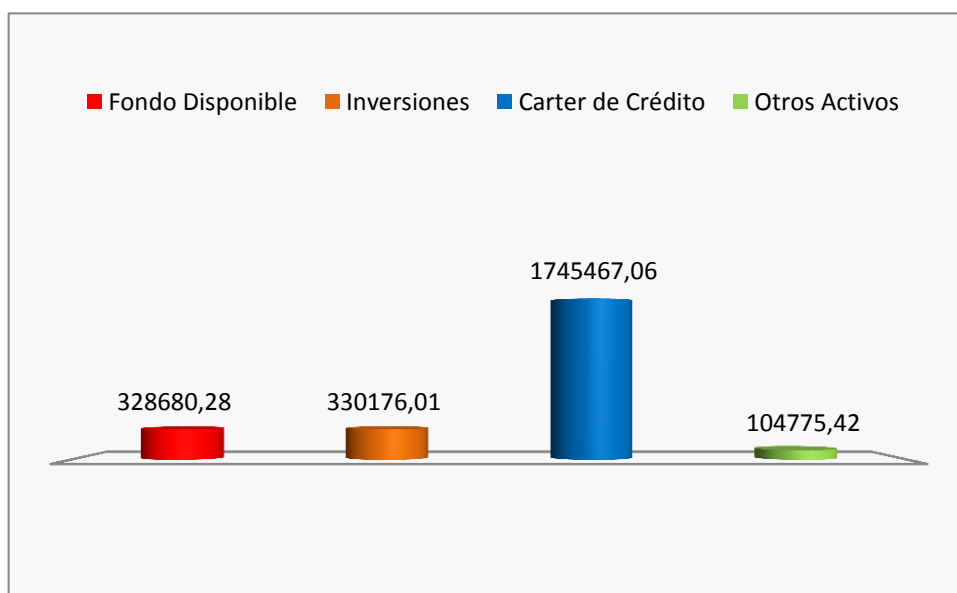
A pesar de la crisis financiera a finales de los 90s, las cooperativas salieron fortalecidas y se fueron consolidando como el segundo subsistema más fuerte dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano, teniendo como principales competidores a los bancos privados que se orientan a la banca pública en general y pueden ofrecer la mayoría de servicios que brinda este sector. Según el Banco Central del Ecuador (Herrera & et.al, 2010) existen 339 cooperativas registradas en esta entidad, sin embargo, solo treinta y nueve Cooperativas de Ahorro y Crédito son Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Coac (JEP, 2012)

La demanda de créditos en el país al igual que la oferta es bastante amplia, si bien es cierto, el cooperativismo está enfocado a los sectores micro empresariales y emprendedores, sin dejar de lado que las razones para acceder a un crédito van desde educación hasta salud y productividad; por la situación económica del país y el nivel promedio de ingresos que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en una publicación de (Diario Hoy, 2013) revela que “El ingreso total promedio de las familias en el país es de \$892,9 al mes; sin embargo, el monto difiere si el hogar está en un área urbana y una rural” de el cuál la misma fuente de información expresa que el 58,8% de los hogares del país percibe más ingresos de los gastos que genera, mientras que solo el 1% gana lo mismo que gasta y el 48,1% restante gasta más de lo que recibe”; por lo cuál los microcréditos son los más solicitados dentro de estas empresas.

En el estudio de (Aci Américas, 2011):“Al 31 de diciembre del 2010, las cooperativas registraron ingresos totales por 302.965.840 dólares, cifra superior a la registrada en diciembre del 2009 por 251.168.730 dólares con un crecimiento del 20.62%. Asimismo, se registraron incrementos en

las inversiones y el patrimonio de las cooperativas. Los activos constituyen el 10,16% del sistema en mención; el patrimonio representa el 14,35%; la cartera significa un 12,75%; mientras que los depósitos alcanzan el 9,69% del sistema financiero controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS)”. Estos resultados demuestra la gran confianza que tienen los socios en sus cooperativas mientras que los bancos privados buscan nuevas alternativas de créditos para mantener su cartera de clientes en especial en las zonas rurales.

**Gráfico 1.Composición de activos.**



**Fuente:** Aci Américas.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, representan un mecanismo importante para que la población ecuatoriana pueda acceder a servicios financieros y aportar con ello al desarrollo del país, aunque están sujetas a mayores regularizaciones y dura competencia se determinó que en “diciembre del 2010 esta cartera de crédito llegó a 1.838’452.180 de dólares, distribuida en cartera de consumo (47,33%),microempresa

(39,24%), vivienda (10,52%) y comercial(2,91%)” según la Asociación Nacional de Cooperativas De Ahorro y Crédito Controladas por la Superintendencia de Bancos (ACSB, 2012); la estructura de la cartera referida señala que en el año 2010 se concedió créditos mayoritariamente en el segmento de consumo, lo que aportó a superar la crisis económica del país.

### **Meso contextualización**

Al igual que ocurre en cualquier empresa las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC´S), desarrollan actividades de tipo mercantil y es la Ley de Cooperativas y su respectivo Reglamento que las rige en primera instancia, considerando que existen otras leyes y órganos que regulan el desenvolvimiento de éstas organizaciones, en el estudio realizado por (Maldonado, Sibaja, Carella, & Durán, 2007, pág. 26) se indica que: “las COAC´s están autorizadas a realizar operaciones de crédito para consumo e inversión, en especial relacionadas con microcrédito y financiamiento a la Pequeña y Mediana Empresa (PYMES)”, otros servicios son los créditos hipotecarios, envío y recepción de remesas, pago y cobro de servicios.

En la provincia de Tungurahua existen alrededor de 162 cooperativas entre reguladas y no reguladas de las cuales solo cuatro de ellas se encuentran inscritas en la Superintendencia de Bancos y Seguros, estas son: “El Sagrario, Oscus Ltda., Cámara de Comercio Ambato y San Francisco” de acuerdo a (ACSB, 2012); dichas instituciones representan los oferentes más importantes dentro de la provincia, no obstante, las entidades restantes han logrado posicionarse dentro de la mente del

consumidor por su alcance a sectores poco atendidos y con grandes necesidades de financiamiento para reactivar la economía de los mismos.

La realidad en la mayoría de las cooperativas en Tungurahua se define como pequeñas empresas que inician manejando montos de crédito limitados y que esperan captar socios idóneos que permitan obtener un beneficio mutuo a través de los créditos concedidos y los pagos puntuales, en palabras de (Maldonado, Sibaja, Carella, & Durán, 2007, pág. 29): “las COAC tienen un amplio número de servicios financieros, incluido servicio de pagos interbancarios, que no necesariamente les ofrecen a sus clientes, por diversas causas: falta de inversión en la infraestructura necesaria, poca demanda por parte de sus clientes o insuficiente masa crítica que justifique el negocio”.

### **Micro contextualización**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han venido consolidándose a través de los años, tecnificando su gestión y brindando mejores servicios en retribución a la confianza permanente de sus asociados apoyada en principios y valores institucionales como: seguridad y solvencia, honestidad, y vocación de servicio; sin embargo, la empresa necesita mejorar sus servicios para lograr un alto nivel de competitividad, pues el sistema financiero cooperativo del cantón Pelileo constituyen veinte matrices y seis sucursales de Cooperativas de Ahorro y Crédito; conjuntamente, se encuentran operando en el cantón doce matrices y tres sucursales de Corporaciones de Desarrollo Social y Financiero (Anexo 1) y cuatro entidades bancarias, lo que significa que dentro del área cantonal



se puede contar con una amplia gama de servicios financieros adaptados a cada una de las necesidades de los clientes.

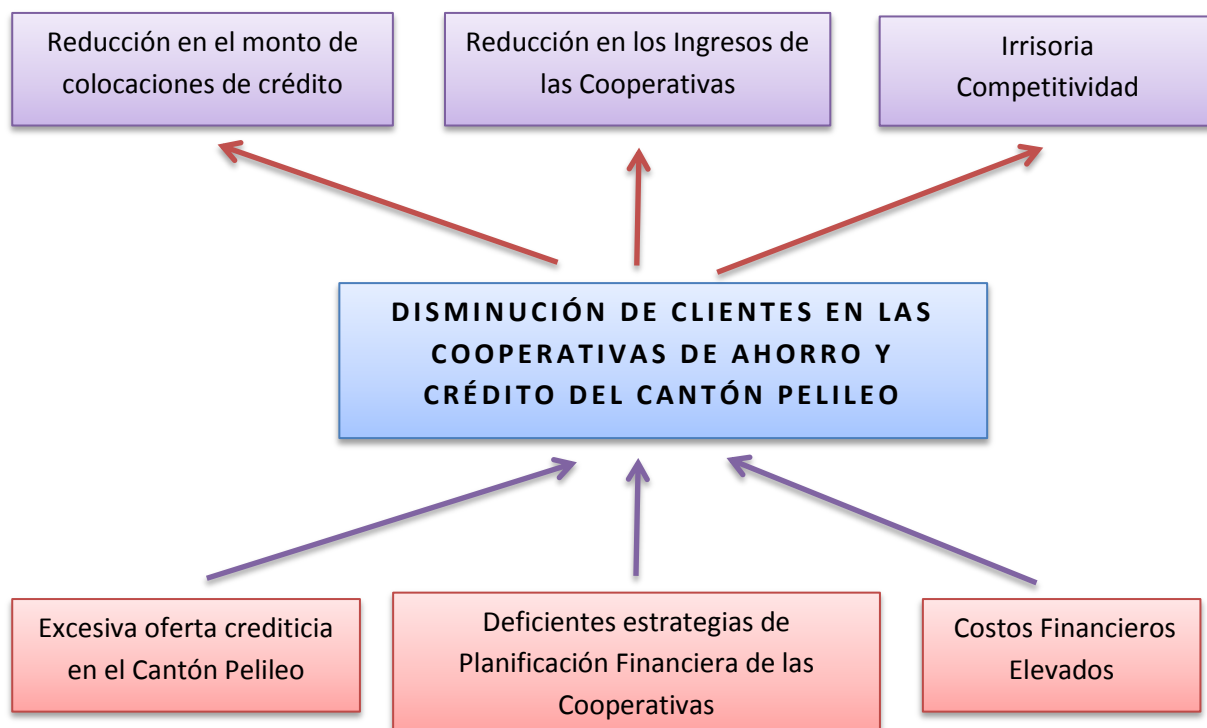
Dentro de este marco de competitividad “las Estrategias de Diferenciación permiten a las empresas que las adoptan ocupar lugares privilegiados en la oferta de los bienes o servicios que comercializan” (Wilson, 2010, pág. 14). Entre ellas las instituciones cuentan con servicios como: crédito con el bono de desarrollo humano, el mismo que se encuentra enfocado a fomentar actividades productivas en especial en el sector agrícola; financiamiento de maquinaria y tecnología, el cuál se encuentra dirigido a los pequeños productores de jean y el crédito de economía popular y solidaria; pese a las estrategias expuestas, actualmente se presenta una reducción en la demanda de créditos dentro del sector financiero cooperativo.

A los productos que ofrecen las cooperativas además se suman los servicios de: pago del bono de desarrollo humano, pago del Soat, pago y envío de remesa, financiamiento directo de maquinaria para coser; los mismos que se encuentran disponibles en la mayoría de instituciones de ahorro y crédito y ayudan a marcar la diferencia con la banca privada, lo cuál se convierte en una clave para el éxito de cualquier empresa.

Las plazas de empleo que brindan se encuentran ocupadas en gran cantidad por personas procedentes del lugar de origen de las instituciones, dando lugar a que varios sectores indígenas estén mostrando un progreso en el nivel económico y social, igualmente con los salarios recibidos puedan acceder a mejores servicios como salud, etc.

## 1.2.2. Análisis Crítico

Gráfico 2. ÁRBOL DE PROBLEMAS



**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

**Fuente:** Análisis del investigador.

Al hallar una oportunidad de negocio con un alto índice de demanda insatisfecha, muchos emprendedores han creado nuevas entidades financieras para atender a nuevos nichos de mercado, con servicios y productos exclusivos para cada sector, la dificultad se origina cuando la implementación de empresas que ofrecen productos y servicios similares es excesiva, pues, a su vez esto genera que una u otra entidad enfrente una disminución de clientes ya que, por la amplia oferta que se presenta los consumidores toman un carácter pasivo en varias COAC'S a las cuales pertenecen provocando la reducción en el monto de colocaciones de crédito de las entidades.

La planificación financiera es uno de los aspectos básicos que manejan las empresas, debido a que esta representa los lineamientos a seguir, muestran proyecciones y prevé posibles situaciones negativas que permiten la toma de decisiones para un mejor desenvolvimiento de la institución, mas, si la misma no contiene eficientes estrategias para fidelizar a los clientes actuales o captar un mayor porcentaje de demanda, la organización obtendrá como resultado la pérdida de los mismos lo cuál conlleva a evidenciar una disminución en los ingresos de la institución, los mismos que se logran a través de captación de depósitos, pólizas, inversiones, entre otros.

La competitividad en el sector financiero esta marcada por la diferencia en valores monetarios, en la actualidad los demandantes buscan la mejor y más conveniente opción para obtener financiamiento, para lograrlo las entidades financieras dirigidas a sectores de nivel económico medio-bajo, deben optimizar sus recursos para mantener sus costos de transacción bajos, de otra manera los clientes optan por la institución más conveniente, ocasionando una reducción de clientes en la entidad con costos de transacción poco aceptables y esto origina que la organización no se ubique en un marco de competitividad equitativo con las demás empresas.

### ***1.2.3. Prognosis***

Con la apertura incesante de nuevas cooperativas de ahorro y crédito en años anteriores, o de sucursales de las ya existentes, es claro que a corto plazo se reducirá la demanda de créditos, obteniendo indudablemente una reducción en el monto de colocaciones; lo que

obligara a las COAC'S a flexibilizar los requisitos para obtener financiamiento, reducir los costos de transacción minimizando los dividendos percibidos y sin duda los montos de crédito se ajustarán cada vez a nuevos segmentos de mercado, por esta razón si no se busca la intervención temprana que permita dar solución a la dificultad planteada, se verá afectada por un lado las utilidades de las empresas, el nivel de inversiones y colocaciones que genera dichos establecimientos.

De existir periodos más largos de recapitalización y mantener el mismo nivel de gastos administrativos, de personal, de mantenimiento entre otros, varias pequeñas y medianas COAC'S optan por fusionarse para ubicarse al nivel de grandes competidores o permiten la absorción de su entidad por otra de mayor tamaño, por lo general este suceso causa desplazamiento de personal expandiendo aun más la brecha de desempleo existente en el país.

Por otra parte la economía doméstica de las personas que adquieren financiamiento dentro de estas instituciones igualmente sufriría un impacto negativo, debido a que el número de créditos se mermarían ocasionando una interrupción en las actividades económicas que se realiza en base a los microcréditos para generar nuevas fuentes de trabajo o nuevas unidades productivas micro empresariales; a su vez, sector industrial, avícola, agrícola y ganadero se vería afectados, puesto que al no contar con el apoyo adecuado no alcanzarían tendencias de avance, dando como consecuencia un pobre crecimiento socio económico del cantón, sin contribuir significativamente al producto interno bruto nacional, además, los problemas en los canales de distribución o reducción en el nivel de producción serían otras disyuntivas que tendrían que solucionar los productores y comercializadores del cantón.

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

¿La oferta crediticia incide en la colocación de créditos en el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo en el año 2012?

#### **1.2.5. Interrogantes**

¿Cuál es el comportamiento de la oferta crediticia del sector financiero cooperativo dentro del cantón Pelileo?

¿Cuáles son las causas que provocan la reducción del monto de colocaciones en el sector financiero cooperativo de cantón?

¿Qué tipo de estrategias deben utilizar las Cooperativas de Ahorro y Crédito para desarrollar una adecuada colocación de crédito y cobranza?

#### **1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación**

##### **Delimitación De Contenidos**

**Campo:** Económico.

**Área:** Microeconomía.

**Aspecto:** Oferta crediticia y colocación de créditos.

##### **Delimitación Espacial**

Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Pelileo.

## **Delimitación Temporal**

De Enero 01 a Diciembre 31 del 2012.

## **Delimitación Poblacional**

Gerentes generales y/o asesores de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo.

### **1.3. Justificación**

El incremento acelerado de cooperativas de ahorro y crédito en el cantón Pelileo ha despertado el interés del investigador por valorar el impacto de la oferta crediticia en la colocación de créditos en el sector financiero cooperativo para establecer estrategias innovadoras que permitan alcanzar mayores niveles de competitividad y evitar los efectos negativos que conlleva la pérdida de clientes dentro de dichas instituciones.

Con la realización de la presente investigación se verán beneficiados directamente los propietarios de las empresas, no obstante, las entidades financieras respaldan en especial a los pequeños productores y microempresarios, que proporcionan dinámica a la economía del cantón, lo que a su vez contribuye al desarrollo del país; sin olvidar a las personas que laboran dentro de las instituciones, los mismos, se ven recompensados en las utilidades percibidas, razón por la cuál ellos también se beneficiarán del estudio.

Hoy en día es posible encontrar gran cantidad de información acerca del tema pues la oferta y los créditos han sido temas de análisis desde el

inicio de la economía en una forma empírica, y a través del tiempo se lo ha ido desarrollando científica y técnicamente, a través de la comprobación de teorías dando como resultado que las dos variables de este estudio sean medibles y verificables además es significativo mencionar que, con el fin de alcanzar los objetivos planteados existe la apertura necesaria por parte de los directivos a las fuentes de información de las empresas, lo cuál no representa impedimento para obtener datos reales de las mismas; sumado a esto se encuentra el interés y la disponibilidad de tiempo con que cuenta el investigador para lograr un estudio que ayudará a reforzar las misiones y visiones actuales de las cooperativas.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

Determinar el impacto de la oferta crediticia en la colocación de créditos en el sector financiero cooperativo del Cantón Pelileo en el año 2012, para incrementar el número de clientes.

##### **1.4.2. Específicos**

- Caracterizar el comportamiento de la oferta crediticia dentro del sector financiero cooperativo del cantón Pelileo, para mejorar la competitividad.

- Determinar las causas que originan la reducción en el monto de colocaciones de crédito en el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo, para incrementar los ingresos.
- Proponer el diseño de un manual para la adecuada colocación de créditos y cobranza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo, para incrementar las utilidades financieras.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

La presente investigación inscribe el trabajo de graduación preparado para la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, con el tema: Investigación sobre la Demanda de Crédito Bancario por parte de las Pequeñas y Medianas Empresas en El Salvador. Plantean como objetivo general de la investigación que a partir de las características de oferta de crédito hacia las PYMEs, se busca identificar los principales factores que determinen qué las necesidades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas salvadoreñas no se traducen en una demanda efectiva de crédito; luego de haber concluido el estudio de la oferta de crédito bancario en El Salvador y de la demanda del mismo se llegó entre otras a las siguientes conclusiones:

Se puede afirmar que la baja demanda de crédito bancario por parte de las PYMEs no radica en un problema de necesidad de financiamiento por parte de este sector empresarial, sino que son las condiciones de la oferta de crédito y las características empresariales internas las que hacen que la demanda no sea efectiva; y, el mal record crediticio con que cuentan algunas de las PYMEs, es un factor que genera la baja demanda de crédito bancario de este sector empresarial, debido a características

internas de éstas empresas, tales como, la falta de conocimientos financieros precisos y la mala utilización de los recursos financieros por parte de las empresarias y los empresarios. (López & et.al, 2006, pág. 215).

En la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría, reposa la tesis “Herramientas Administrativas y de Prudencia Financiera y su Incidencia en el desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no reguladas por la Superintendencia de Bancos”, realizada por Almagro Chango , el autor toma como objetivo general analizar de que forma la aplicación de Herramientas administrativas y normas de prudencia financieras en las COAC´s no reguladas por la SBS, inciden en la evaluación de su desempeño. Al final del estudio se pudo concluir:

Los directivos y administradores en su mayoría desconocen cuáles son las herramientas administrativas, el Estado no garantiza los recursos del ahorrista depositados en la COAC´s no reguladas, no aplican un programa adecuado de análisis financiero, se establecen montos para otorgar créditos de manera empírica. (Almagro Chango, 2009, pág. 125).

Otro autor estudió el tema “Evaluación de las políticas y Procedimientos Crediticios para asegurar la Fortaleza Financiera en LEASINGCORP Sucursal Ambato” con el objetivo de estudiar las causas para disminuir el riesgo crediticio en la Sociedad Financiera LEASINGCORP, concluyendo que las Sociedades Financieras están vinculadas con el desarrollo de los diversos sectores económicos del país, constituyendo la intermediación financiera su principal servicio, la variedad de servicios que presenta una

entidad financiera y su continuo crecimiento, dan lugar a nuevos procedimientos de control interno, lo que obliga a que los profesionales cada día se renueven para que la labor sea eficiente. (Romo Gómez, 2009, pág. 197).

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Según (Herrera & et.al, 2010, pág. 18) las características del paradigma cualitativo como: no tener una secuencia repetitiva, analizar la realidad social, contextualizar y profundizar las ideas y el fenómeno, con el fin de buscar cambios en la comunidad o población para mejorar las condiciones de vida; hicieron que este paradigma se ajuste adecuadamente a los requerimientos para el estudio del problema planteado. Sin embargo por las características del paradigma cuantitativo respecto a la comprobación de inferencias replicables de hipótesis, la búsqueda de causas del hecho y la utilización de técnicas cuantitativas para la recolección e interpretación de datos numéricos expresados por el autor antes mencionado; las cuales son necesarias para el adecuado manejo de información en la investigación, este paradigma fue también requerido en la misma.

Con el presente análisis se busca contribuir al conocimiento a través del proceso dialéctico entre las variables oferta crediticia y colocación de créditos, tomando en cuenta a la primera como variable independiente, la cuál, se define como el conjunto de servicios o productos financieros que son puestos en el mercado por un grupo de entidades financieras en un tiempo y a un precio determinado para satisfacer una necesidad o deseo; mientras que la segunda variables o variable dependiente, se define

como; préstamos realizados por instituciones financieras a un agente económico, a una tasa acordada y durante un tiempo determinado.

Desde el punto de vista ontológico, referido en el Diccionario de Psicología Científica y Filosófica, es el estudio del ente en tanto que ente; o en términos más sencillos, el estudio del ser. Ente es todo aquello que tiene ser: los objetos físicos, los psíquicos, los meramente imaginados o pensados. Las dos cuestiones fundamentales de la ontología son en qué consiste el ser y cuáles son los seres o géneros de seres más importantes. (Echegoyen, 2013)

La investigación busca resolver la disyuntiva de la oferta crediticia y su impacto en la colocación de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo, la misma que se ha generado debido al incremento acelerado de nuevas cooperativas o de sucursales de las ya existentes dentro del área de estudio, afectando negativamente a las cooperativas en cuestión, pues al existir una gran variedad de instituciones que ofertan similares productos y servicios los clientes que formaban parte de una sola institución ahora son usuarios en varios establecimientos lo cuál ha provocado que se incremente el nivel de competitividad, debido a que la colocación de crédito que se poseía en años anteriores se ha reducido por el esparcimiento de los clientes en las diferentes instituciones crediticias.

Al planificar un estudio, el investigador tiene la responsabilidad de aplicar principios y valores que caractericen la relación entre el investigador y los involucrados como sinceridad y honestidad, sin dejar de lado los parámetros éticos que se deben preservar en el desarrollo de la misma; es por ello que la investigación va estar apegada a la exactitud

matemática, honradez académica, objetividad, privacidad de la información , en tal caso cuando exista la posibilidad de que terceras personas puedan tener acceso a tal información, la práctica requiere que tal posibilidad sea explicada a los sujetos de estudio, junto con los posibles planes para obtener el carácter confidencial, en el momento de obtener el consentimiento de éstos.

Por otra parte el manejo de una empresa constituye una tarea importante de gran responsabilidad, debido a que se debe atender las necesidades de cada sector que compone la misma; es conocido que uno de los aspectos básicos para el éxito o fracaso de los negocios es la filosofía empresarial en la cual se hace imprescindible un sin número de valores como el respeto a los trabajadores, la honestidad en el trabajo y en el servicio al cliente, respeto a las leyes y normas que rigen a la empresa, calidad humana de los accionistas y respeto al cuidado del medio ambiente, entre otros; los mismos son factores determinantes para el adecuado desarrollo de la organización, por tal razón es necesario fomentar los mismos dentro de la empresa.

### **2.3. Fundamentación Económica**

Desde el punto de vista económico la investigación se manejará bajo la escuela de pensamiento capitalista, una de las razones es que el sistema económico actual del país se basa en el capitalismo.

(Camacho, 2010, pág. 31): “Se entiende por capitalismo a la organización de la sociedad en que la tierra, las fábricas, los instrumentos y capital de producción pertenecen a un pequeño número de terratenientes y

capitalistas en tanto que la masa del pueblo no posee ninguna o casi ninguna propiedad y debe, por lo mismo, alquilar su fuerza de trabajo”.

Una de las características de este sistema es la concentración de grandes sumas de dinero en manos de particulares para iniciar un proceso de acumulación de riqueza y aparece de cierto modo el proteccionismo a la propiedad privada; por lo que, al realizar la indagación de la oferta crediticia en entidades particulares que se constituyen como los dueños del capital, y por otro parte, la colocación de créditos hacia las personas que requieren financiamiento para adquirir medios de producción o capital para obtener propiedades, observamos que esta escuela de pensamiento se alinea claramente con las variables en cuestión.

#### **2.4. Fundamentación Legal**

El presente estudio registra como referente a la Constitución Política de la República del Ecuador, la cuál cita:

Artículo 311.- el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 276).

La Ley de Economía Popular y Solidaria en su capítulo I relacionado a las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario expresa:

Artículo 78.- para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. Referente a las Actividades financieras que constan en el artículo 83, las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar entre otras las actividades que se encuentran estipuladas en los incisos;

a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.

b) Otorgar préstamos a sus socios. (Asamblea Nacional, 2011).

En el Artículo 83 de la ley antes citada referente a las actividades financieras en los siguientes incisos expresa: 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;

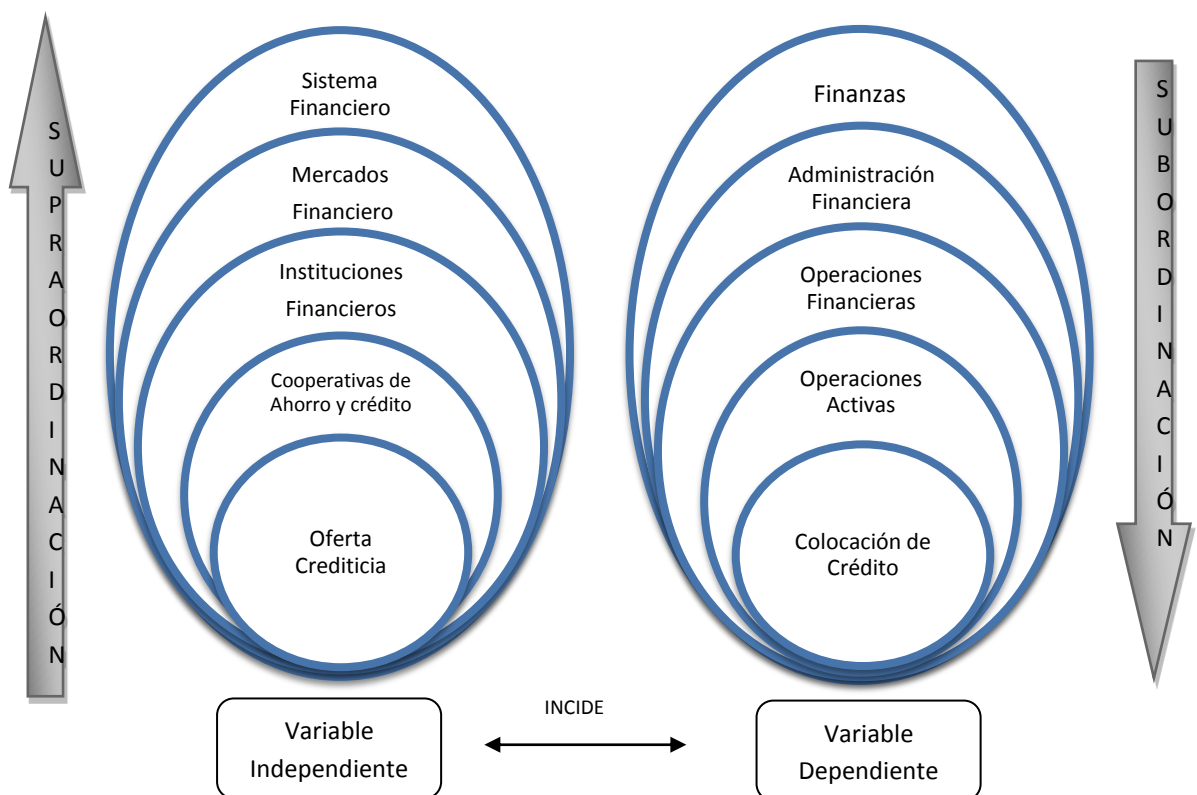
e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

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;

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.

## 2.5. Categorías Fundamentales

Gráfico 3. Red de inclusiones conceptuales.



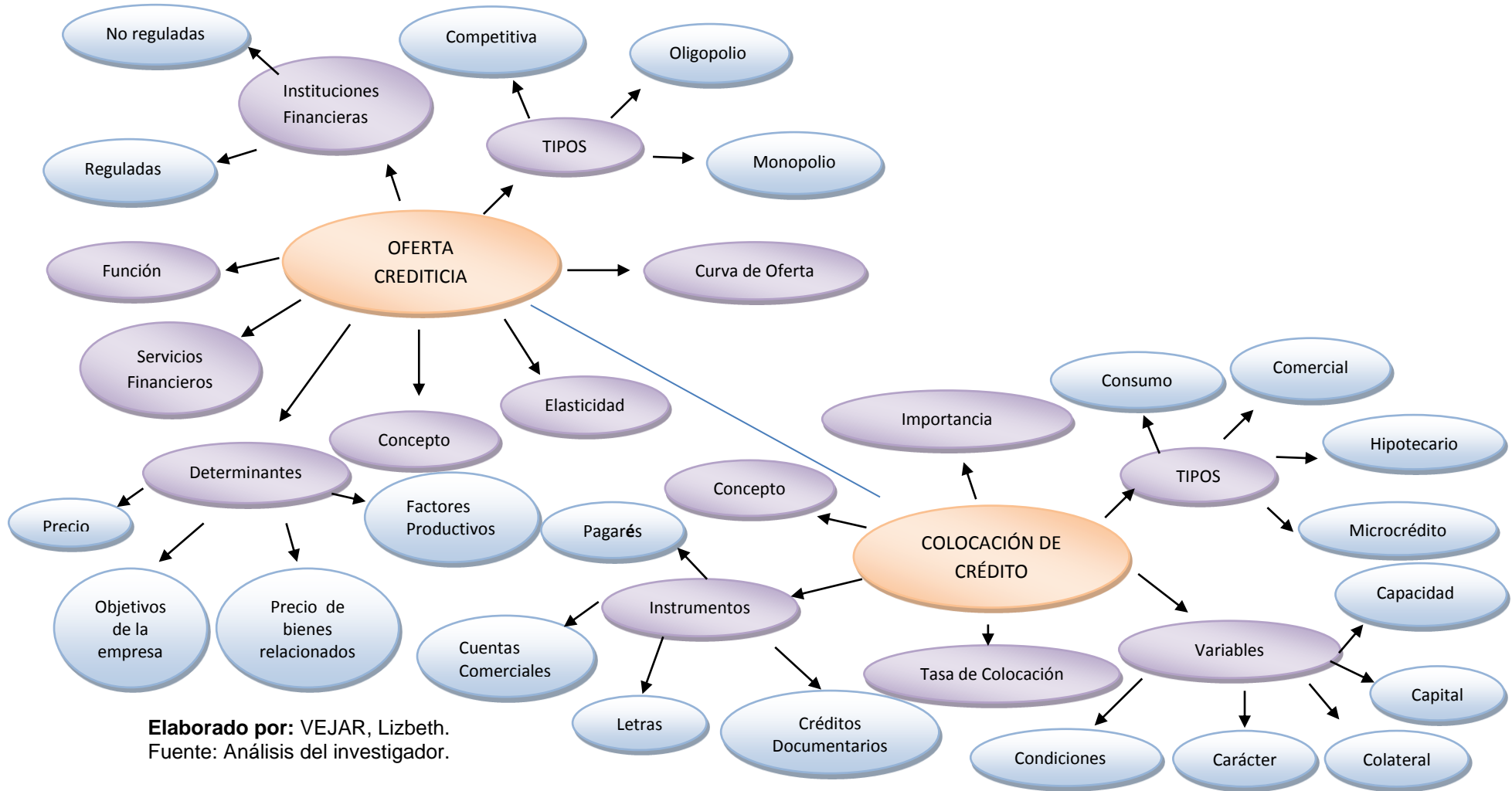
Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.  
Fuente: Análisis del investigador.



## Gráfico 4. CONSTELACIÓN DE IDEAS

VARIABLE INDEPENDIENTE: OFERTA CREDITICIA

VARIABLE DEPENDIENTE: COLOCACIÓN DE CRÉDITO



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.  
Fuente: Análisis del investigador.

### **2.5.1. Variable independiente: Oferta Crediticia**

#### **1. SISTEMA FINANCIERO**

Dentro de las ciencias económicas se encuentra el estudio del comportamiento del sistema financiero que dinamiza la economía mundial y es responsable del movimiento de valores para las empresas, gobiernos y familias.

Se define al sistema financiero como el “Conjunto de instituciones, entidades e intermediarios, instrumentos y activos financieros, y mercados, que tienen por objeto canalizar el ahorro – que generan las unidades de gasto con superávit- hacia las unidades de gasto con déficit, es decir aproximan el ahorro y la inversión” (Heras, 2000, pág. 108).

El sistema financiero de un país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva ya que se convierte en el pilar para la generación de riqueza, razón por la cuál los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención del capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

Según (Chiriboga Rosales, Sistema Financiero, 2010, pág. 6) “el sistema financiero ecuatoriano está compuesto por un sector formal y por otro no regulado o informal”.

El sistema financiero formal se encuentra formado por bancos privados, instituciones financieras públicas, cooperativas de ahorro y crédito,

sociedades financieras privadas, almaceneras, compañías de seguros, emisoras de tarjetas de crédito, cuentas corrientes, depósitos a plazo y ahorro, inversiones remesas, etc.

Éstas se encuentran sujetas a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de 1994 y reguladas por la Superintendencia de Bancos Y Seguros; también se considera a la banca estatal de primer piso, que es la principal proveedora de recursos financieros para el sector rural y urbano, en el caso del Ecuador es el Banco Nacional de Fomento (BNF).

El sistema financiero informal nace de la necesidad insatisfecha de servicios financieros por parte de las instituciones formales, cuya función es financiar programas y proyectos que contribuyan al desarrollo social y económico de la zona campesina, las llamadas EFIs entidades financieras, no están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Compañías; aquí se encuentran ubicadas las organizaciones no gubernamentales (ONGs) y las cooperativas de ahorro y crédito (CACs).

“Las instituciones no formales que desarrollan actividades de intermediación financiera comprenden unas 800 cooperativas de ahorro y crédito no controladas por la Superintendencia de Bancos y varias ONGs”. (Chiriboga Rosales, Sistema Financiero, 2010, pág. 9)

En la publicación de (Chiriboga Rosales, Sistema Financiero, 2010) “Refiere que las CACs a más de los servicios de crédito también captan el ahorro del pequeño agricultor. Se estima que ellas captan el 15% de ahorro nacional”.(pág.10).

## **2. MERCADOS FINANCIEROS**

Los mercados financieros contienen a la clasificación de las instituciones financieras y llegan a ser tan amplios como entidades existan, es por ello que son tan importantes para el estudio estructurado del manejo de fondos y transacciones.

Es donde se intercambian los activos financieros. “Aunque la existencia de un mercado financiero no es una condición necesaria para la creación e intercambio de un activo financiero, en la mayoría de las economías los activos financieros se crean y posteriormente se comercian en algún tipo de mercado financiero”. (Fabozzi & et.al, 2007, pág. 6)

### **2.1. Funciones de los Mercados Financieros**

Entre las funciones económicas de los mercados financieros encontramos:

La primera se da cuando mediante la interacción de compradores y vendedores se determina el precio del activo comercializado, en palabras de (Fabozzi & et.al, 2007, pág. 7) “esta es la característica de los mercados financieros que señala la manera en que los fondos en la economía deben asignarse entre activos financieros. Se le llama proceso de fijación de precio”

La liquidez es otra de las funciones pues de otra manera el poseedor del activo lo mantendría en su poder hasta el vencimiento del mismo. Para (Fabozzi & et.al, 2007, pág. 7) “Los mercados financieros proporcionan un

mecanismo para que el inversionista venda un activo financiero, el grado de ésta, es un de los factores que caracterizan a los diferentes mercados”

La tercera función es da cuando “Se reduce el costo de las transacciones. Hay dos costos asociados con las transacciones: los costos de búsqueda y los costos de información”, los primeros se refieren al gasto de dinero, es decir, costos explícitos; y los segundos hacen referencia a los costos implícitos como el valor del tiempo. (Fabozzi & et.al, 2007, pág. 7).

## 2.2. Clasificación de los Mercados Financieros

**Gráfico 5. Mercados Financieros.**

<b>CLASIFICACIÓN DE LOS MERCADOS FINANCIEROS</b>
<b>Por la Naturaleza de la Obligación</b>
Mercado de deuda Mercado de acción
<b>Por Vencimiento de la Obligación</b>
Mercado de dinero Mercado de capitales
<b>Por Madures de la Obligación</b>
Mercado primario Mercado secundario
<b>Por entrega Inmediata o Futura</b>
Mercado spot o en efectivo Mercado derivado
<b>Por Estructura Organizacional</b>
Mercado de subasta Mercado de mostrador Mercado intermediado

Fuente: (Fabozzi & et.al, 2007, pág. 7).

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **2.3. Participantes del Mercado**

Dentro de los participantes en los mercados financieros globales se encuentran entidades comerciales, gobiernos nacionales, agencias de gobierno nacionales, gobiernos estatales y locales y supranacionales. Las entidades comerciales incluyen empresas financieras y no financieras.

### **3. INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Las Instituciones Financieras son aquellas que ofertan y demandan dinero. Es un Grupo formado por entidades de crédito cuya actividad principal consiste en la captación de depósitos y en la concesión de créditos, como los Bancos, las Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito, y por intermediarios financieros como Sociedades y Agencias de Valores, Gestoras de Fondos.

Según el (Banco de México, 2010, pág. 1) “Las instituciones financieras sirven para poner en contacto a personas que quieren ahorrar con aquellas que necesitan créditos”.

Esta función es muy importante, pues permite que las empresas compren maquinaria, herramientas, edificios y otras formas de inversión. Esta actividad es conocida como intermediación financiera. Las instituciones financieras ofrecen a los ahorradores una ganancia extra a cambio de recibir sus ahorros, en cambio, cobran dinero extra a las personas a quienes les dan créditos. Esto se conoce como tasa de interés. Este dinero extra varía, pero generalmente entre mayor sea el riesgo de que alguien no pague el préstamo, mayor será la tasa de interés de su crédito.

### **3.1. Instituciones de microfinanzas en el Ecuador**

El Ecuador tiene una larga trayectoria de instituciones de microfinanzas que esta vinculada, principalmente, al sistema de cooperativismo desarrollado en el país. Las asociaciones gremiales y cooperativas datan desde 1879 al conformarse la primera institución con estas características en la ciudad de Guayaquil, la “Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso”, de ahí en adelante el desarrollo de sistema cooperativo ha sido sumamente dinámico, así como el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC).

“El censo de cooperativas de ahorro y crédito a junio de 2002 reportaba la existencia de 350 instituciones no reguladas que atendían alrededor de 586.000 socios. La información financiera del ejercicio 2001 indica que las COAC habían concedido un monto total de crédito de USD. 116´621.43210”. (Rodriguez, 2002, pág. 4)

De acuerdo con la información estadística de (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002, pág. 13), “el número de COAC reguladas era de 26, con un volumen total de créditos concedidos de USD. 122´355.000”. El número de instituciones y los montos de crédito otorgados refleja la importancia del sistema cooperativo en las microfinanzas del país.

Asimismo, varias organizaciones no gubernamentales, bancos y financieras han estado vinculados a actividades de microfinanzas en el país. “La Red Financiera Rural (RFR), creada en el año 2000, agrupó a varias de estas instituciones identificadas plenamente con estas actividades. Algunas de ellas, sin considerar a las cooperativas que datan desde años anteriores, empezaron sus actividades a partir de los años setenta y durante la década

de los noventa se ha confirmado la creación de un mayor número de instituciones con este enfoque”. (Melendez, 2002, pág. 6)

Según información de la (Melendez, 2002, pág. 6) “A marzo de 2002, las organizaciones no gubernamentales (15 ong’s) e instituciones bancarias (2 bancos) dedicadas a las microfinanzas<sup>11</sup>, habían otorgado USD. 95´124,993 en microcréditos para atender alrededor de 192,849 prestatarios”.

Por otro lado, el gobierno ha desempeñado su papel de promotor del microcrédito con varios programas para el fomento y sostenimiento de pymes, cofinanciados por organismos internacionales, algunos de los cuales han involucrado instituciones como el Banco Central, Corporación Financiera Nacional y Banco Nacional de Fomento.

Esta situación permite señalar que en el Ecuador existen instituciones que contribuyen al desarrollo de las microfinanzas, especialmente instituciones tradicionales como las COAC. De todas maneras, el reto de los actuales y futuros programas de microfinanzas que se desarrollen en el país por instituciones públicas, ONG’S, bancos y COAC, es contar con la capacidad de medir su impacto en la sociedad ecuatoriana en términos de alivio de la pobreza y desarrollo económico.

### **3.2. Instituciones Financieras Públicas del Ecuador**

Son entidades financieras de desarrollo con capacidad de ejercer derechos y contraer obligaciones. Sus reglamentos, estatutos y políticas crediticias se orientan de conformidad con los planes y programas de desarrollo



económico y social del Gobierno Nacional. Su finalidad es la prestación de servicios sin afán de lucro.

Su objetivo principal es estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país mediante una amplia y adecuada actividad crediticia. Dentro de sus principales funciones se encuentra la de otorgar créditos preferentemente para el fomento de la producción y la vivienda. Otorgando estos créditos a mediano y largo plazo, siendo de dos a cinco años y de cinco en adelante respectivamente. Entre las instituciones públicas del Ecuador se encuentran: Banco Central del Ecuador, Banco del Estado, Banco Nacional de Fomento, Corporación Financiera Nacional y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### **3.3 Instituciones Financieras Privadas Del Ecuador**

Son las instituciones financieras que están en poder de particulares y manejan la mayor masa de dinero circulante representado en billetes, moneda metálica, cuentas bancarias y otras cuentas comerciales, títulos, giros, pagarés, y en general todo el numerario y crédito que respalda y nutre las operaciones mercantiles que realiza la comunidad.

“Son agentes económicos que apoyan fundamentalmente al sector de la pequeña y media empresa. Los créditos que otorgan pueden ser individuales o asociativos, con garantía personal o hipotecaria, lo cual definirá los intereses y montos a ser prestados”. (Fiat Panis, 2005, pág. 49).

En el país los Bancos Privados, Sociedades Financieras, Asociaciones y Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran ubicadas en esta clasificación

### **3.4. Instituciones de Servicios Financieros**

A diferencia de la Banca Múltiple que ofrece bajo su mismo techo una serie de servicios y productos, algunas instituciones financieras han preferido constituir otras compañías vinculadas accionariamente a las primeras a fin de formar un grupo financiero que pueda ofrecer ya sea un servicio financiero especializado o algunos productos en paquete. Las instituciones de servicios financieros reconocidas por la ley son las siguientes: Almacenes de Depósito, Compañías de Arrendamiento Mercantil, Casas de Cambio, Intermediarios de Cambio, Corporaciones de Desarrollo de Mercados Auxiliares de Hipotecas.

### **3.5. Instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero**

Las instituciones financieras han preferido dedicarse en forma exclusiva a la comercialización del dinero y a la prestación de servicios propios de la Intermediación Financiera, por tanto, requieren del apoyo de otras instituciones que fomenten su gestión con la prestación de servicios auxiliares, con ello, se evitan de efectuar cuantiosas inversiones de capital, incrementar su nómina y administrar empresas que distraen el tiempo e su actividad habitual. Sin embargo, “la Ley ha previsto que del paquete accionario de las instituciones financieras, por lo menos el 20% deberá pertenecer a la sociedad controladora o a una institución del sistema financiero”. (Padilla & et.al, 2011, pág. 3).

Las principales instituciones de servicios auxiliares que operan en el país y que han sido autorizadas por la Superintendencia de Bancos son: Transporte de especies monetarias, Servicios de Cobranzas, Cajeros automáticos, Servicios Contables y de Computación, Fomento a las exportaciones e

inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera.

#### **4. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las cooperativas de ahorro y crédito vienen operando hace más de cincuenta años, sin embargo, su evolución acelerada se dio a partir de la crisis financiera que atravesó el país a finales de los 90's, perdiendo la confianza la banca privada.

En el Art. 81 (Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2013) se define a las Cooperativas de ahorro y crédito como: "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."

#### **5. OFERTA**

La oferta representan todos los productos y servicios que se encuentran en el mercado para ser adquiridos, de ahí los compradores pueden acceder a ellos si cumplen las condiciones de negocio.

"Cantidad de una mercancía o servicio que entra en el mercado a un precio dado en un período de tiempo dado. Las cualificaciones del precio y del tiempo son necesarias, debido a que, normalmente, cuanto mayor sea el precio ofrecido mayor será la cantidad llevada al mercado, y cuanto más

largo el período de tiempo, más serán los oferentes que podrán ajustar la producción para beneficiarse de los cambios en el precio”. (Pennance, 1997, pág. 384)

### **5.1. Oferta Crediticia**

Se define como el conjunto de servicios o productos financieros que son puestos en el mercado por un grupo de entidades financieras en un tiempo y a un precio determinado para satisfacer una necesidad o deseo

### **5.2. Instituciones Financieras**

Son empresas cuya actividad principal consiste en la captación de depósitos y en la concesión de créditos, en el Ecuador existen dos tipos de instituciones financieras, las reguladas y no reguladas.

#### ***5.2.1. Instituciones Financieras Reguladas***

Son instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y reguladas por la ley de Instituciones Financieras, “en la actualidad existen 61 establecimientos regulados” (Garcés M. , 2011, pág. 13), la normativa aplicable es la ley de Instituciones Financieras, Ley de Cooperativas y Resoluciones de la Junta Bancaria. De las 61 instituciones reguladas las que aplican una metodología microcrediticia son; tres bancos: Procredit, Solidario y Pichincha; una Sociedad Financiera: FINCA, y treinta y siete cooperativas.

### **5.2.2. Instituciones Financieras No Reguladas**

Son instituciones controladas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria y regidas por la ley de la Economía Popular y Solidaria y el Sistema Financiero Popular Solidario en la actualidad “existen 400 COAS y 40 ONGs registradas en dicha superintendencia” (Garcés M. , 2011, pág. 16).

### **5.3. Servicios Financieros**

El la pagina (Promonegocios .net, 2006) se cita a Stanton, Etzel y Walker, los cuales definen a los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". El crédito es una herramienta activa que viene en diversas formas. El crédito permite comprar ahora con la promesa de pagar más tarde. Si entiendes cómo funciona cada una de estas formas, aprenderás a manejar el crédito de manera satisfactoria y aprovechar todas sus ventajas, entre los servicios que ofrecen las instituciones de crédito tenemos:

#### **5.3.1. Los Préstamos**

Permiten pedir dinero prestado que debe ser pagado con intereses. Puedes obtener un préstamo para un propósito específico, como financiar un vehículo nuevo, pagar la matrícula de la universidad y comprar o renovar una casa, para consolidar deudas, el cual permite combinar todas las deudas actuales con diferentes acreedores en un plan de pago con una sola tasa de interés reducida.

Igualmente puedes obtener una línea de crédito vinculada con tu cuenta de cheques, lo que te da protección contra el rechazo de pago de un cheque, si lo emites por una cantidad que exceda el balance/saldo de tu cuenta.

Generalmente, los préstamos se dividen en dos tipos: garantizados y no garantizados:

**a) Los Préstamos garantizados.**

Están respaldados por activos o artículos de valor igual o mayor que el monto del préstamo, tales como un vehículo, una vivienda o depósito en efectivo. (Gallegos & et. al, 2008, pág. 97)

**b) Los Préstamos no garantizados.**

No requieren respaldo y se efectúan basados en tu calificación de crédito y en tu capacidad de pago.

**c) Los Préstamos a plazo.**

Se realizan por un monto fijo al momento de la solicitud y aprobación.

“Este tipo de préstamo se paga en pagos mensuales fijos sobre un período de tiempo específico. Los cargos por intereses están incluidos en los pagos. Los préstamos para vehículos y las hipotecas son ejemplos de préstamos a plazo”. (Ochoa, 2007, pág. 46)

#### **d) Préstamos a Empresas.**

Las empresas solicitan para financiar sus operaciones, inversiones y adquisición de otras empresas. El préstamo generalmente disminuye cuando la economía esta en expansión y un auge en ventas genera más fondos. Por otro lado, habrá más actividad en las inversiones cuando las empresas sean más optimistas.

#### **5.3.2. Tarjetas de crédito**

Son quizás el tipo más común de crédito personal. A diferencia de los préstamos a plazos, las tarjetas de crédito permiten realizar transacciones repetidas hasta por un límite de crédito máximo, también conocido como tu límite de crédito disponible.

“Cada vez que cargas algo, estás pidiendo prestado dinero hasta que lo pagues. Si decides pagar el dinero durante cierto tiempo, la empresa de tarjeta de crédito agrega cargos de financiamiento a tu cuenta. Cada mes, pagarás un monto calculado hasta que la cantidad que has pedido prestada sea pagada”. (Caicedo, 2008, pág. 34)

#### **5.3.3. Crédito Hipotecario**

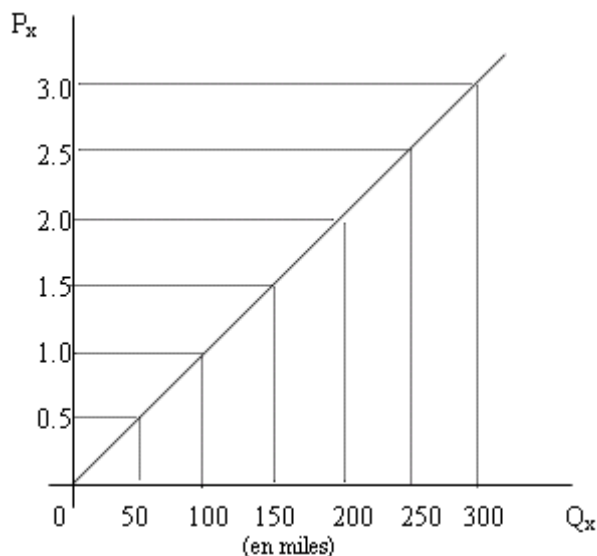
Sin lugar a dudas es uno de los créditos más importantes, se utiliza para la adquisición, remodelación, construcción o reconstrucción de una casa o departamento.

Hoy en día podemos encontrar gran variedad de productos hipotecarios, de acuerdo a nuestras necesidades particulares. “Casi todas las Instituciones te financiaran un porcentaje del valor del inmueble, lo que se denomina como enganche, que puede ser a partir del 10% en adelante y varía según la institución financiera con la que se esté negociando el crédito. También existen en el mercado créditos en preventa, con la ventaja de que no se requiere un enganche”. (ACSB, 2012, pág. 76)

### 5.5. Función de la Oferta

La función de oferta del mercado depende entre otros de los siguientes factores: precio del bien, coste de los factores de producción, tecnología, y otros factores tales como por ejemplo: el número de empresas oferentes. Si relacionamos la cantidad ofrecida con el precio del producto, la función de oferta seguirá una trayectoria de pendiente positiva.

**Gráfico 6. Función de la Oferta.**



**Fuente:** (Caicedo, 2008, pág. 42)  
**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.



Si el precio es  $p$ , la cantidad ofrecida será  $q$ . En tanto que si el precio aumenta, la cantidad ofrecida también lo hará. El resto de los factores que afectan a la función de oferta, en caso de alteración, *ceteris paribus*, provocarán un desplazamiento paralelo de la función de oferta. “Hacia la izquierda, en el caso de que aumenten los costes de producción, o se reduzca el número de empresas que operan el mercado. Y hacia la derecha, cuando se reduzcan los costes, mejore la tecnología y aumente el número de empresas en el mercado”. (Garcés J. , 2007, pág. 35)

### **5.5.1. Tipos de Oferta**

#### **a) Competencia Perfecta.**

“Existencia de un elevado número de compradores y vendedores en el mercado” (Caicedo, 2008, pág. 18). Esto significa que la cantidad que cada uno de ellos demanda u ofrece resulta tan pequeña respecto a la demanda u oferta de mercado que su comportamiento individual no puede tener efectos perceptibles sobre los precios de las mercancías.

La competencia perfecta es una representación idealizada de los mercados de bienes y de servicios en la que la interacción recíproca de la oferta y de la demanda determina el precio. Para que este proceso opere correctamente, el planeamiento formal de los mercados competitivos requiere que se cumplan las cuatro condiciones siguientes:

Asimismo, la competencia entre los vendedores llevará a que ninguno de ellos pueda vender a un precio más alto del que lo hacen los demás, pues si

lo intentara la competencia del resto de los productores lo expulsaría del mercado.

Tanto compradores como vendedores deberán ser indiferentes respecto a quien comprar o vender. Este supuesto implica, en realidad, que el bien comprado o vendido sea homogéneo, por tanto, cada unidad de determinado bien deberá ser idéntica a cualquier otra del mismo; de lo contrario el productor de algún bien o servicio ligeramente diferente a los demás tendrá cierto control sobre el mercado.

Que todos los compradores y los vendedores tengan un conocimiento pleno de las condiciones generales de mercado. De este supuesto se infiere que los vendedores generalmente conocen lo que los compradores están dispuestos a pagar por sus productos, mientras que los demandantes saben a que precio los oferentes desean vender.

### **b) Competencia Imperfecta.**

Una empresa es de competencia imperfecta cuando las empresas oferentes influyen individualmente en el precio del producto de la industria. Las empresas concurrentes no actúan como precio - aceptantes, sino como precio-oferentes, puesto que, de alguna forma, imponen los precios que rigen en el mercado. (Caicedo, 2008, pág. 22)

Recuérdese que la característica fundamental de la competencia perfecta es que, debido a la diversidad de empresas participantes, ninguna tiene

capacidad para incidir sobre los precios, de forma que actúan como precio-aceptantes.

### **c) Monopolio.**

El caso extremo de un mercado imperfectamente competitivo es el monopolio, donde sólo hay un único oferente en la industria, puede haber monopolio por el lado de la oferta y por el lado de la demanda. (Pennance, 1997, pág. 123) El tipo de monopolio más frecuente es el monopolio de la oferta. Por ello se emplea la expresión monopolio, sobrentendiendo que no estamos refiriendo a una actividad productiva y comercial en la que hay un único oferente.

El empresario monopolista realiza un proceso determinante en el proceso de fijación del precio de su mercado, pues tiene capacidad para decidir su cuantía. Ello se debe a que la curva de demanda monopolista es la curva de demanda del mercado. Esta recoge los deseos de comprar de los consumidores a los distintos niveles de precios y, al tener inclinación negativa, refleja el hecho de que la cantidad que el mercado está dispuesto a absorber aumenta al disminuir el precio. Alternativamente, el monopolista podrá tomar sus decisiones a partir de los precios que pretende percibir, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea el precio al que decida vender su producto, menor será la cantidad que los demandantes estarán dispuestos a comprar.

### **d) Oligopolio.**

El oligopolio es aquel mercado en el que la mayor parte de las ventas las realizan unas pocas empresas, cada una de las cuales es capaz de influir en el precio de mercado con sus propias actividades. (Camacho, 2010, pág. 100)

Como forma de mercado, el oligopolio puede existir tanto por el lado de la oferta como por el lado de la demanda; así, un oligopolio *será de oferta* cuando la demanda esté atendida por unos pocos oferentes. Por otro lado, cuando un escaso número de demandantes debe absorber el bien o servicio producido por un gran número de oferentes, estaremos ante un oligopolio de demanda también denominado oligopsonio.

Cuando los economistas utilizan la expresión genérica oligopolio se refieren a situaciones no competitivas por el lado de la oferta, pues son las más frecuentes en la economía real. El caso extremo del oligopolio es aquel en el que existen dos productores y se denomina duopolio. Una de las características de este tipo de mercado es la capacidad que el empresario tiene de influir sobre las decisiones de sus competidores con sus propias acciones y de ser influenciado por las decisiones de sus rivales.

“El equilibrio del oligopolio se da solamente en los mercados de competencia imperfecta. No es tan fácil de determinar como en el caso de los monopolios, ya que hay que tener en cuenta que existen otros competidores que están en condiciones de arrebatarle una parte del mercado”. (Garcés J. , 2007, pág. 45)

## **5.6. Determinantes de la Oferta**

### **5.6.1. La Técnica de Producción**

“Los costos de producción (lo que se paga por los factores de productivos), la tecnología existente, así como cualquier innovación tecnológica, determinan

la técnica de producción de las organizaciones dedicadas a diversas actividades económicas”. (Camacho, 2010, pág. 55)

Cualquier innovación tecnológica que contribuye a disminuir los costos de producción, generará un incremento en la oferta. Igualmente, si el precio de los factores productivos disminuye, también se originará un incremento de la oferta. Al mejorar la tecnología en la producción, la oferta de un bien aumentará.

### **5.6.2. El precio de los insumos o recursos productivos**

La materia prima, el trabajo, el capital y la organización (habilidad empresarial), integran los factores productivos que, al con juntarse dan origen a una mercancía o la presentación de un servicio.

“Al aumentar el precio de los insumos de un bien, su oferta va a disminuir y viceversa. Al hablar del precio de los recursos e insumos se refiere al precio del trabajo (salarios), precio de materias primas, precio de energía, tasas de interés, etc.” (Camacho, 2010, pág. 57)

### **5.6.3. Los Impuestos**

El impuesto se define como toda prestación en dinero o especie que el Edo. Fija unilateralmente y con carácter de obligatoriedad a todas aquellas personas que la ley señala como generadoras de crédito fiscal. (Baena Toro & Otros, 2008, pág. 41)

#### **5.6.4. Los Subsidios**

Los subsidios son la cantidad en dinero, o estímulos que proporciona el gobierno para proteger una empresa o industria.

#### **5.6.5. Precios de Bienes Relacionados**

En los productos que son alternativos del proceso de producción. Si sube el precio de un sustituto, se reducirá la oferta de otro sustituto, es decir, al aumentar el precio del bien va a aumentar la cantidad ofrecida y viceversa.

#### **5.6.6. Precios futuros esperados**

Si se espera que a corto plazo el precio del bien producido aumente, la oferta aumentará, y viceversa, provocando que a mediano y largo plazo que el precio se reduzca, siempre y cuando la oferta siga en aumento.

#### **5.6.7. Número de oferentes**

Al haber un mayor número de oferentes la oferta de un bien aumentará y viceversa.

### **5.7. Ley de la Oferta**

Manteniéndose el resto de factores constantes, la cantidad ofertada de un bien se incrementa con el precio. La relación entre precio y cantidad ofrecida, llamada Ley de la Oferta, se puede resumir de la siguiente forma:

(Caicedo, 2008), “A mayores precios, habrá mayor oferta en cantidad que a bajos precios, *ceteris paribus*, o a mayor precio, mayor será la cantidad ofrecida y las segunda a menores precios se ofrecerá menor cantidad que a mayores precios, *ceteris paribus*, o a menor precio, menor será la cantidad ofrecida”.

### **5.7.1. El Supuesto *Ceteris Paribus***

“Los economistas utilizan el término *ceteris paribus* para indicar que todas las variables pertinentes, salvo las que están estudiándose en ese momento, se mantienen constantes” (Caicedo, 2008, pág. 35).

Es una expresión latina que significa “siempre y cuando los demás factores permanezcan constantes”. Por ejemplo, cuando se afirma que las cantidades que se puedan adquirir de un bien dependen de su precio, se están dejando de lado otras variables que inciden también en las cantidades que se puedan comprar de dicho bien, esto es, el clima, los ingresos, los gustos, etc.

### **5.7.2. Tabla de Oferta**

Bajo la condición *ceteris paribus*, denominamos tabla de oferta a la relación que existe entre el precio de un bien y las cantidades que un empresario desearía ofrecer de ese bien por unidad de tiempo. Podemos obtener la oferta global y de mercado sin más que sumar para cada precio las cantidades que todos los productores de ese mercado desean ofrecer.

Mientras la tabla de demanda muestra el comportamiento de los consumidores, la de oferta señala el comportamiento de los productores.

“Sí la tabla de demanda relaciona los precios con cantidades que los consumidores desean comprar, una tabla de oferta representa, para unos precios determinados, las cantidades que los productores estarían dispuestos a ofrecer”. (Garcés J. , 2007, pág. 42).

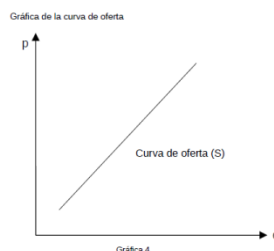
A precios muy bajos los costes de producción no se cubren y los productores no producirán nada; conforme los precios van aumentando se empezarán a lanzar unidades al mercado y, a precios más altos, la producción será mayor.

El argumento inverso también se puede utilizar. Así el crecimiento de la curva de oferta se puede establecer diciendo que si , por ejemplo, se desea mayor producción de algún bien, habrá que ir añadiendo mayores cantidades de mano obra y, apelando a la ley de los rendimientos decrecientes, resulta que el costo necesario para elevar la producción en una unidad más será cada vez mayor.

## 5.8. Curva de Oferta

La curva de oferta indica cuánto están dispuestos los productores a vender u ofrecer a cada uno de los precios que perciben en el mercado. La curva de oferta tiene pendiente positiva ya que, recuérdese, a mayor (menor) precio, mayor (menor) las cantidades ofrecidas.

**Gráfico 7. Curva de Oferta**



**Fuente:** (Caicedo, 2008, pág. 42)  
**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.



“De acuerdo con la gráfica,  $Q_s=F(P)$ , donde  $Q_s$  es la cantidad ofrecida y  $P$  el precio. Se puede determinar que la cantidad ofrecida es función o depende del precio. La ecuación de la oferta está determinada por  $Q_s=c+dP$ , donde  $c$  y  $d$  son parámetros. La pendiente de la curva de oferta es positiva porque la relación entre el precio y la oferta es positiva, esto es, al aumentar (disminuir) el precio, aumenta (disminuye) la cantidad ofrecida. La respuesta de la cantidad ofrecida a las variaciones del precio se puede representar por medio de un movimiento a lo largo de la curva de oferta”. (Caicedo, 2008, pág. 42)

### **5.9. Elasticidad de la Oferta**

Para (Hernández & et. al, 2010, pág. 24) la elasticidad de la oferta “Mide la magnitud de la variación de la cantidad ofertada ante una variación del precio”, es decir, indica la variación porcentual de la cantidad ofertada de un bien y la variación de su precio en 1%. Su funcionamiento es similar al de la elasticidad de la demanda.

El valor de la elasticidad la oferta perfectamente elástica ( $EPO=\infty$ ), la oferta elástica ( $EPO> 1$ ), la oferta con elasticidad unitaria ( $EPO= 1$ ), la oferta inelástica ( $EPO< 1$ ) y la oferta perfectamente inelástica ( $EPO= 0$ ). La elasticidad de la oferta va a depender en gran medida del horizonte temporal que se analice, a corto plazo la oferta de un bien puede ser muy rígida, con muy poco margen para variar, sin embargo a largo plazo, la situación varía y las empresas tienen posibilidades de construir nuevas instalaciones a de cerrar y abandonar la industria. Esto permite que la oferta (cantidad

ofertada) pueda oscilar o responder ante variaciones del precio.  
(Caicedo, 2008, pág. 22)

## **2.5.2. Variable Dependiente: Colocación de Créditos**

### **1. FINANZAS**

La importancia de esta rama radica en que con el conocimiento de los títulos valores y la moneda se puede estudiar de mejor manera la administración de los mismos, contemplando la planificación y predicciones financieras.

Es la rama de la Economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros, y con la administración de los mismos. (Ochoa, 2007, pág. 2).

En relación a otras áreas de estudio las Finanzas son relativamente jóvenes y muy vinculadas con otras disciplinas como: Economía, por utilizar sus principios acerca de la asignación de recursos; Contabilidad, por la información financiera que es producto de ésta y además utiliza herramientas estadísticas y matemáticas para obtener indicadores financieros, macroeconómicos, entre otros.

Las finanzas engloban tres grandes áreas:

- 1.1. Inversiones
- 1.2. Instituciones y mercados financieros
- 1.3. Finanzas corporativas o administración financiera de las empresas

## **2. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Es un área de las finanzas que aplica principios financieros dentro de una organización para crear y mantener valor mediante la toma de decisiones y una administración correcta de los recursos.

Esta área tiene como objetivo la expansión del dinero y se ocupa de cómo manejar adecuadamente las ventas y los gastos para obtener una buena rentabilidad. Se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la administración financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo

La administración financiera de las empresas estudia tres aspectos “ 1) La inversión en activos reales (inmuebles, equipo, inventarios, etcétera); la inversión en activos financieros (cuentas y documentos por cobrar); 2) la obtención de fondos necesarios para las inversiones en activos, y 3) las decisiones relacionadas con la reinversión de las utilidades y el reparto de dividendos.” (Ochoa, 2007, pág. 5).

## **3. OPERACIONES FINANCIERAS**

Dentro de la administración financiera se contempla las operaciones financieras, que son actividades que se realizan para dinamizar la economía con el fin de recibir utilidades económicas.

Entendemos por operación financiera toda acción encaminada a la sustitución, en un momento determinado o punto de referencia, de uno o

varios capitales por otro u otros equivalentes en diferentes momentos, aplicando una determinada ley financiera. (Hill, 2010, pág. 3)

En toda operación financiera se ha de cumplir:

Que el intercambio de capitales no sea simultáneo, es decir, los capitales que se intercambian han de tener vencimientos distintos, sino estaríamos ante una operación al contado, hoy tenemos todos los capitales, y no sería una operación financiera.

Que exista mutuo acuerdo entre las partes implicadas en dicho intercambio. Se denomina acreedor o prestamista a la persona que entrega los capitales y al conjunto de esta entrega se llama prestación, y se denomina deudor o prestatario a la persona que recibe los capitales comprometiéndose a su devolución y al conjunto de sus capitales se le llama contraprestación

Que exista una ley financiera pactada entre las partes para que siempre se cumpla la equivalencia financiera entre la prestación y la contraprestación. Por lo tanto en toda operación financiera se ha de establecer el Principio de equivalencia de capitales que definiríamos como: “En toda operación financiera, elegida una ley financiera de valoración, se ha de cumplir siempre que la suma de los capitales de la prestación ha de ser igual a la suma de los capitales de la contraprestación”. (Fabozzi & et.al, 2007, pág. 15)

### **3.1. Elementos de una operación financiera**

En toda operación financiera hay que tener en cuenta los siguientes elementos (Hill, 2010, pág. 10) :

**Origen de la operación financiera:** Coincide con el momento de disponibilidad en el tiempo del primer capital.

**Fin de la operación financiera:** Coincide con el vencimiento del último capital

**Duración de la operación financiera:** Es el periodo de tiempo comprendido entre el final y el origen de la operación financiera.

**Acreedor de la operación financiera:** Es la persona que presta el capital, es decir, el que hace la prestación.

**Deudor de la operación financiera:** Es la persona que recibe el capital y realiza la contraprestación para liquidar la operación financiera.

**Acuerdo de las partes (acreedor y deudor):** Que habitualmente toma la forma de contrato.

**Ley financiera:** Es la formulación matemática que aceptan las partes contratantes y sirve principalmente para calcular la contraprestación que obliga al deudor con el acreedor.

### **3.2. Clasificación de las operaciones financieras**

Entre varios criterios la clasificación presentada es sugerida por (Hill, 2010, pág. 11):

### ***3.2.1. Dependiendo de la certeza de la cuantía y el vencimiento***

Atendiendo a la cuantía y al vencimiento se pueden diferenciar dos tipos de operaciones financieras:

**a) Operaciones financieras ciertas:** Son aquellas en las que tanto la cuantía como el vencimiento están determinados desde el principio.

**b) Operaciones financieras aleatorias:** Son aquellas en que tanto la cantidad como el vencimiento son aleatorios y que, por tanto, no están determinados de antemano.

### ***3.2.2. Dependiendo de la duración de la operación***

En la segunda definición hace referencia en cuanto al tiempo de permanencia de una operación, existen las que enumeramos a continuación. (Hill, 2010, pág. 11):

**a) Operaciones financieras a corto plazo:** Son las operaciones financieras cuya duración sea inferior al año. Se les suele aplicar la ley de capitalización simple.

**b) Operaciones financieras a largo plazo:** Se trata de aquellas operaciones financieras cuya duración es superior al año. Se les suele aplicar la ley de capitalización compuesta.

### ***3.2.3. Dependiendo de la distribución temporal de los componentes de la operación***

Con relación a los componentes se pueden diferenciar. (Hill, 2010, pág. 12):

**a) Operaciones simples:** Son aquellas en las que interviene un solo capital, tanto en la prestación como en la contraprestación.

**b) Operaciones compuestas:** Corresponden a las operaciones financieras donde en la prestación y/o la contraprestación intervienen varios capitales con vencimientos diferentes.

### ***3.2.4 Dependiendo de la aplicación de la ley financiera***

Existen tres tipos de aplicación de la ley financiera. (Hill, 2010, pág. 12):

**a) De capitalización:** Se caracterizan por que el momento de equivalencia ( $p$ ), en el que van a ser comparados todos los capitales, es posterior al vencimiento del último capital.

**b) De actualización o descuento:** Se trata de operaciones en las que el momento de equivalencia es anterior al vencimiento del primer capital.

**c) Mixtas:** Cuando el momento de equivalencia ( $p$ ) está comprendido entre el primer y último vencimiento de los capitales.

#### **4. OPERACIONES ACTIVAS**

Dentro de estas operaciones se encuentran por un lado a la captación de dinero, mediante depósitos del público con la responsabilidad de restituir estos montos en las condiciones pactadas.

Por otra los préstamos, que son la “emisión de instrumentos financieros para satisfacer las necesidades de dinero o recursos a unas unidades económicas que lo necesitan o encaminadas a satisfacer las necesidades de financiamiento del público o unidades económicas que así lo requieran” (Chiriboga Rosales, Sistema financiero Privado, 2007, pág. 18)

Las operaciones activas se enfocan en todas aquellas operaciones que son creadoras de rendimientos, sin embargo la rentabilidad y el riesgo son aspectos básicos en estas operaciones. En base a (Chiriboga Rosales, Sistema financiero Privado, 2007, pág. 19), fundamentados en estos dos elementos, podemos distinguir entre:

##### **4.1. Operaciones con riesgo y con inversión**

Es la categoría más común de todas ellas. En estas, “La entidad financiera coloca fondos y está sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas, esto hace que su costo sea superior, pues el intermediario financiero deberá compensar el riesgo en que se incurre. Ejemplo: un crédito de consumo”. (Maldonado, Sibaja, Carella, & Durán, 2007, pág. 51)



#### **4.2. Operaciones con riesgo y sin inversión**

“Son aquellas en las que la entidad financiera garantiza el pago de las obligaciones de un cliente suyo. Si el cliente cumple con sus compromisos el intermediario financiero, no desembolsara una sola unidad monetaria”. Ejemplo: los avales. (Maldonado, Sibaja, Carella, & Durán, 2007, pág. 51)

#### **4.3. Operaciones sin riesgo y con inversión**

Son todas aquellas operaciones en las cuales los desembolsos que realizan los intermediarios financieros están suficientemente o completamente cubiertos por fondos que garantizan que esta inversión no se va a perder o no tiene riesgo. Ejemplo: los anticipos garantizados por una imposición a plazo fijo.

### **5. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

Son préstamos realizados por instituciones financieras a un agente económico a una tasa acordada y durante un tiempo determinado.

Es necesario conocer además conceptos relacionados como:

**Colocación:** inversión de recursos de capital en una institución de crédito o de producción y/o servicios.

**Colocación de Recursos:** Proceso en el que se utilizan los recursos que fueron adquiridos durante el proceso de captación para extender créditos a algún otro agente. (Definición org, 2011)

**Colocación Primaria:** Es la oferta de nuevos títulos por parte de una entidad para captar recursos con el fin de desarrollar su objeto social. En este caso existe una relación directa entre la entidad emisora y el adquiriente o primer beneficiario del valor. (Baena Toro & Otros, 2008, pág. 52)

## **5.1. Importancia del Crédito**

El crédito es un medio de financiamiento importante desde el nacimiento de la actividad económica en el mundo mediante este se puede reconocer la realidad del mercado, pues, las instituciones financieras no siempre pueden o podrán otorgar el crédito que los clientes necesitan; ayuda a dinamizar la economía y descubrir nuevas necesidades y deseos del público.

El crédito mejora las empresas, mediante él, se puede incrementar capital y por ende las ventas, obtener utilidades más altas por unidad o por margen, y tener una cartera de clientes más amplia.

## **5.2. Instrumentos De Crédito**

Entre ellos tenemos:

### **5.2.1. Cuentas Comerciales**

Se pueden utilizar contratos simples así como contratos de venta condicional el cuál es un acuerdo donde la empresa mantiene propiedad legal sobre los bienes hasta que el cliente haya completado su pago; además por la falta de títulos valores en algunos créditos el único instrumento es la factura, en las que luego de recibida la mercadería y cancelada la factura las empresas

registran la transacción en libros contables. (Chiriboga Rosales, Sistema Financiero, 2010, pág. 76)

### **5.2.2. Pagarés**

Son documentos que contienen la promesa incondicional, denominada “tenedor”, de pagar a su orden una suma de dinero, en un lugar y fecha determinados. Cuando se trata de órdenes de sumas significativas con posibles problemas de cobranza, conviene solicitar al cliente la firma de un pagaré, que podrá ser avalado.

En el libro de (Pascale, 2009, pág. 520) encontramos: “Los pagarés pueden eliminar futuras controversias sobre la existencia del crédito. Como son documentos al portador, el tenedor puede venderlos o usarlos como garantía. El problema de los pagarés es que son firmados después de despachada la mercadería”.

### **5.2.3. Letras**

Es un documento mercantil que contiene una promesa u obligación de pagar una determinada cantidad de dinero a una convenida fecha de vencimiento.

“Constituye una orden escrita, mediante el cual una persona llamada Librador, manda a pagar a su orden o a la otra persona llamada Tomador o Beneficiario, una cantidad determinada, en una cierta fecha, a una tercera persona llamada Librado”. (Pascale, 2009, pág. 519)

#### **5.2.4. Créditos Documentarios**

Son convenios compra venta que establece un banco emisor por cuenta y orden de un comprador, para pagar a un vendedor proveedor por medio del banco, siempre y cuando cumpla las condiciones especificadas en el documento. Los créditos documentarios son irrevocables, se los utiliza por lo general para transacciones internacionales. (Gallegos & et. al, 2008, pág. 48)

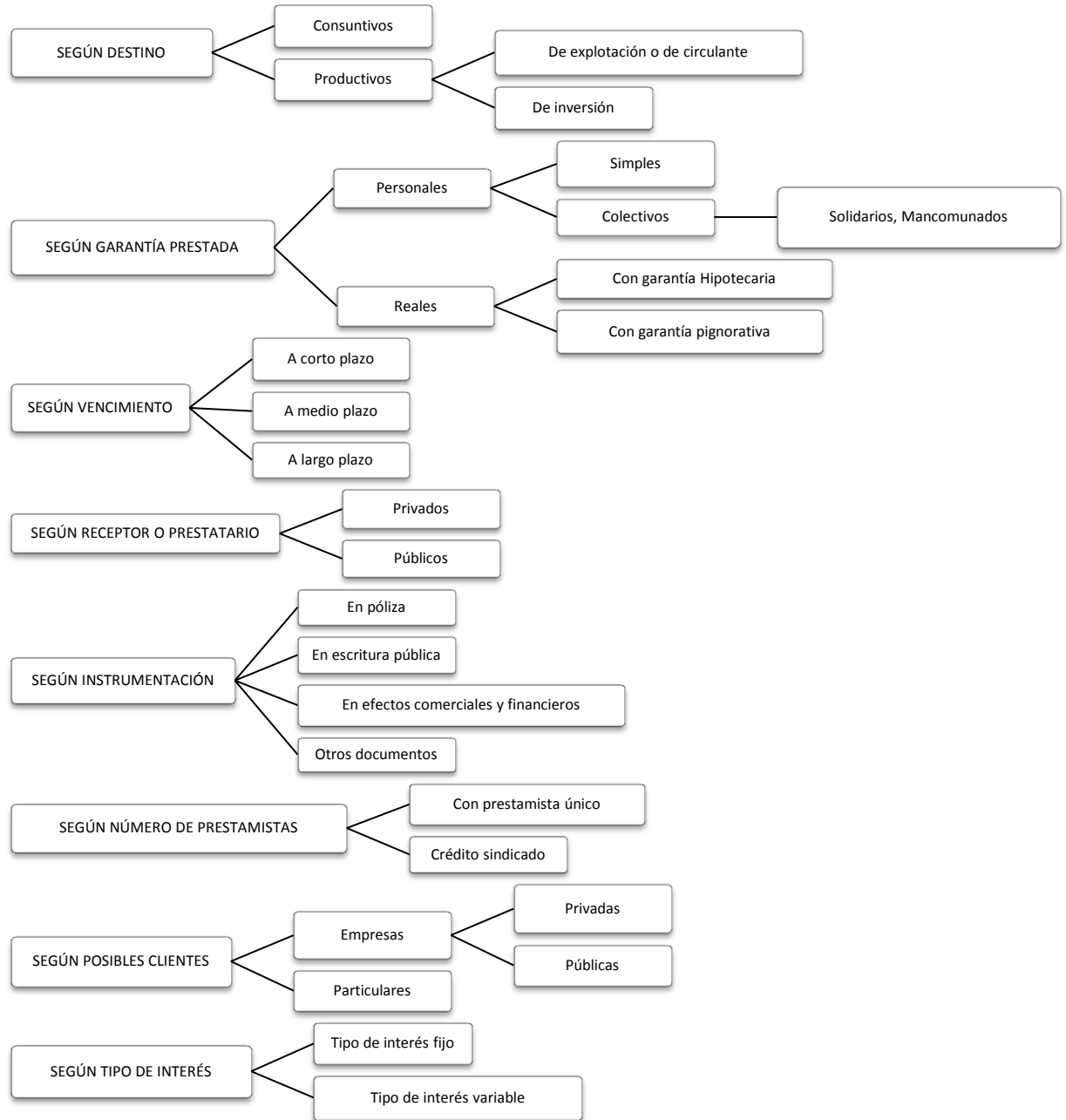
#### **5.3. Tasas de colocación**

La tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

#### **5.4. Tipos de crédito**

Las características de ellos hacen que su clasificación sea bastante amplia, el hecho de no ser espontáneo, obedecer a obligaciones contractuales, pactadas con unas condiciones determinadas y fijadas de antemano o por la cantidad y el beneficiario se clasifican en:

**Gráfico 8. Tipos de Crédito.**



**Fuente:** (Santandreu & Santandreu, 2000, pág. 116)

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

En el Ecuador según el instructivo de tasas de interés publicado por el Banco Central en el país se manejan los siguientes créditos:

**Crédito Comercial.-** “Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas. Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos comerciales, así como también los créditos entre instituciones financieras”. (BCE, 2008, pág. 7)

Cuando los sujetos de crédito sean personas jurídicas recién constituidas o personas naturales que todavía no tengan información financiera, la identificación del segmento al que pertenece el sujeto de crédito se basará en la proyección del nivel de ventas o ingresos totales anuales adecuadamente verificados por la institución financiera. Dentro de este tipo de crédito el BCE para el cálculo de tasas de interés efectivas define los siguientes segmentos de crédito:

**Crédito Comercial Corporativo.-** son aquellas operaciones de crédito otorgadas a empresas cuyas ventas anuales sean iguales o superiores a USD 300000. Se incluye en este segmento las operaciones de crédito diferidas instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares de este segmento. (BCE, 2008, pág. 7)

**Crédito Comercial para PYMES .-** son aquellas operaciones de crédito dirigidas a pequeñas y medianas empresas (PYMES) cuyas ventas anuales sean iguales o superiores a USD 100.000 e inferiores a los niveles de ventas anuales mínimos del segmento comercial corporativo. También forma parte de este segmento las operaciones de crédito dirigidas a personas naturales que ejercen su trabajo como profesionales en libre ejercicio y registran un

nivel de ingresos totales anuales por servicios prestados dentro de su actividad profesional, iguales o superiores a USD 40.000. Se incluye en este segmento las operaciones de crédito instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares constituidos exclusivamente como personas jurídicas dentro de este segmento. (BCE, 2008, pág. 8)

Se entiende por profesional en libre ejercicio a toda persona con título universitario, politécnico o tecnológico que presta servicios a otras personas, sin relación de dependencia, por sí misma o en asociación con otras personas y percibe un ingreso en forma de honorarios, participaciones u otra retribución distinta al sueldo, salario o remuneración.

Para fines informativos se diferenciarán las operaciones de crédito otorgadas a pequeñas empresas (PQ) de las operaciones otorgadas a medianas empresas (ME) por el número de trabajadores que disponga la empresa a tiempo completo (empleados directos o subcontratados), entendiéndose como pequeñas empresas aquellas que tengan hasta 49 trabajadores y las medianas empresas las que tienen al menos 50. Estas pueden ser operaciones de crédito instrumentadas directamente (OD), operaciones de crédito diferidas instrumentadas a través de tarjetas de crédito (TC), operaciones de leasing (LS), operaciones de factoring (FT), o créditos pignorados (CP). (BCE, 2008, pág. 8)

**Crédito de Consumo.-** Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios,

que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. (BCE, 2008, pág. 9)

**Crédito de Consumo Minorista.-** Son aquellas operaciones de crédito directo otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio, para adquirir bienes de consumo o pago de servicios, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera en crédito de consumo, sin incluir lo correspondiente a tarjetas de crédito, no supere los USD 600. Se incluye en este segmento las operaciones de crédito diferidas instrumentadas a favor de tarjetahabientes titulares que tengan un cupo menor o igual a USD 1.200. (BCE, 2008, pág. 9)

**Microcrédito.-** Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. (BCE, 2008, pág. 10)

Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informarles cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda, indiferentemente si el destino



del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcrédito que existe.

**Microcrédito de Subsistencia.-** son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 600, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria. (BCE, 2008, pág. 10)

**Microcrédito de Acumulación Simple.-** son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 600 hasta USD 8.500, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en micro créditos supere los USD 600 pero no supere los USD 8.500 aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 600, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple. (BCE, 2008, pág. 10)

**Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 8.500 otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo

adeudado en micro créditos con la institución financiera supere los USD 8. 500 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada. (BCE, 2008, pág. 10)

**Crédito de Vivienda.**- son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación. (BCE, 2008, pág. 10)

## **5.5. Variables de Crédito**

### **5.5.1. Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Según (Heras, 2000, pág. 23) “Es la capacidad de pago del negocio que toma dinero prestado Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. El flujo de efectivo del negocio es un elemento de análisis, así como el historial de crédito”.

### **5.5.2. Capital**

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos,

es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. (Heras, 2000, pág. 23)

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

### **5.5.3. Colateral**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Son las garantías adicionales que se ofrecen por si acaso el negocio incumple con su deber de pagar el préstamo. (Heras, 2000, pág. 30)

Los activos tales como edificios, terrenos, equipos, cuentas por cobrar, y a veces inventario, se consideran fuentes de efectivo para pago de deudas.

Algunas Garantías pueden ser:

- Aval
- Contrato prendario
- Fianza

- Seguro de crédito
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria

#### **5.5.4. Condiciones**

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

Las condiciones son, en parte, los propósitos o los usos que se le dará al dinero tomado en préstamo. Puede que se utilice en la compra de equipo o inventario. Puede que se use como capital de trabajo. Otras condiciones que se consideran son las de la economía en general, la de su industria y las demás industrias que afectan la suya. (Baena Toro & Otros, 2008, pág. 65)

#### **5.5.5. Carácter**

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

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, mediales y verificables tales como. (La Gran Enciclopedia de la Economía, 2009) :

1. Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito
2. Obtener un Reporte de Buró de crédito.

3. Obtener Referencias Bancarias

## **2.6. Hipótesis**

**Ho.** La oferta crediticia incide en la colocación de créditos del sector financiero cooperativo del cantón Pelileo en el año 2012.

## **2.7. Señalamiento de las Variables.**

- **Variable Independiente**

Oferta Crediticia.

- **Variable Dependiente**

Colocación de créditos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoque Investigativo**

La investigación se llevará a cabo bajo el enfoque del paradigma cualitativo debido a que existe un enfoque contextualizado analizando el problema desde una perspectiva interna que permita el planteamiento de hipótesis e involucre el desarrollo de la sociedad; hizo que este paradigma se ajuste adecuadamente a los requerimientos para el estudio del problema planteado.

Sin embargo por las características del paradigma cuantitativo respecto a la comprobación de inferencias replicables de hipótesis y obtener conclusiones a partir de datos numéricos que permitan buscar la solución al problema a través de identificar las causas de los mismos; igualmente se acopla para el estudio.

Una vez realizada la investigación cualitativa, se cuantificará y tabulará las respuestas para obtener el resultado final que permita examinar una solución al problema planteado.

#### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

Para la investigación se utilizaron dos modalidades, como se define a continuación:

### **3.2.1. Investigación Documental – Bibliográfica**

“La investigación documental bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada”.

(Herrera & et.al, 2010, pág. 95)

Este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie, ya sean provenientes de fuentes primarias o secundarias. Para el presente caso de investigación, las fuentes primarias, constituyeron los resultados obtenidos directamente de los involucrados, y las fuentes secundarias, fueron los datos obtenidos de instituciones relacionadas con el tema en estudio o con los involucrados y demás libros, revistas, periódicos y otras publicaciones que aportaron información para el desarrollo del tema.

### **3.2.2. Investigación de Campo**

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (Herrera & et.al, 2010, pág. 95)

Para la recolección de información necesaria para el desarrollo del presente estudio, una de las modalidades utilizadas será la investigación de campo, el contacto directo que se establecerá con los involucrados a través de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones, proporcionará

información adecuada para ser procesada y tratada en favor del buen desarrollo de la investigación.

#### **4. Nivel o Tipo De Investigación**

El estudio a realizarse se ubica dentro del nivel o tipo de investigación asociación de variables con hipótesis. “Permite predicciones estructuradas y análisis de correlación con el objetivo de evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra y determinar tendencias”. (Herrera & et.al, 2010, pág. 97)

Una de las características de este nivel es el análisis de correlación y la medición de relaciones entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado, con lo que se permitirá evaluar las variaciones de comportamiento de la demanda de créditos en función de la oferta crediticia en el sector financiero en el cantón Pelileo y se pudo determinar tendencias ya sea del mercado, de producción o de medidas administrativas de los involucrados.

#### **5. Población y Muestra**

##### **3.4.1. Población**

Según (Proaño, 2010, pág. 98) la población es “la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características”.



En el problema planteado para la investigación, la población de la cual se extraerá la muestra para la variable independiente constituyen los directivos y asesores de crédito de las veinte instituciones financieras existentes en el cantón Pelileo, y para obtener la muestra de la variable dependiente se tomará como población a los mismos sujetos de estudio.

### **3.4.2. Muestra**

Siendo el muestreo un proceso que nos permite obtener resultados muy cercanos a la población, es importante primero saber de cuantos elementos va a estar conformada la muestra. Debido a que el número de instituciones a investigar no supera los 200 la encuesta se aplicó al total de la población, es decir, se encuestará a las 20 instituciones financieras del cantón, sin embargo, a continuación se describe la fórmula para obtener la muestra.

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

**En donde:**

N= Población.

n= Tamaño de la muestra.

E= Error de muestreo.

### 3.5. Operacionalización de Variables

**Cuadro 1. Operacionalización variable independiente: (X)**

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTO
<p>Oferta Crediticia</p> <p>Conjunto de servicios o productos financieros que son puestos en el mercado por un grupo de entidades financieras en un tiempo y a un precio determinado para satisfacer una necesidad o deseo</p>	<p>1.Existencia de ofertantes</p> <p>2.Productos y Servicios Financieros</p> <p>3. Capacidad de venta</p> <p>4. Precio</p> <p>5. Tiempo</p> <p>6.Necesidad y deseo</p>	<p>Número de entidades financieras</p> <p>Cantidad de productos y servicios ofertados</p> <p>Monto de colocación de créditos a otorgar.</p> <p>Costos (gastos legales, avalúos, comisiones)</p> <p>Período en que se encuentra en el mercado</p> <p>Tipos de crédito.</p>	<p>¿Cuántas entidades existen en el cantón?</p> <p>¿Cuál es la oferta crediticia que posee su cooperativa?</p> <p>¿Cuál fue el monto disponible para la colocación de créditos?</p> <p>¿Qué tipo de costos maneja su entidad?</p> <p>¿Cuánto tiempo se encuentra en funcionamiento la entidad?</p> <p>¿Qué tipo de crédito es solicitado con mayor frecuencia?</p>	<p>Encuesta Dirigida a gerentes o asesores de crédito de las instituciones financieras</p>	<p>1.Cuestionario estructurado</p>

Fuente: Análisis del autor.  
Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Cuadro 2. Operacionalización variable dependiente: (y)**

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTO
Colocación de créditos  Préstamos realizados por instituciones financieras a un agente económico, a una tasa acordada y durante un tiempo determinado.	1. Colocación de créditos  2. Agente Económico  3. Garantías  4. Plazo de Crédito  5. Precio  6. Tiempo	Cantidad de créditos otorgados  Tipo de clientes  Tipo de garantías  Tiempo de recapitalización  Tasas de interés  Tiempo de respuesta a la solicitud	¿Cuál fue el monto de colocación de créditos?  ¿A qué sector está dirigido el crédito?  ¿Qué tipo de garantías exige la institución?  ¿Cuál es el plazo de cobro de los créditos otorgados?  ¿Qué tipo interés cobra por el crédito otorgado?  ¿En qué tiempo se da respuesta a la solicitud?	Encuesta dirigida a gerentes o asesores de crédito de las cooperativas.	1. Cuestionario estructurado

**Fuente:** Análisis del autor  
**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

### 3.6. Técnicas e Instrumentos

La investigación será realizada a través de técnicas como encuestas; y como instrumentos se utilizará un cuestionario estructurado, el mismo que contiene preguntas cerradas, de selecciones múltiples y combinadas o mixtas, además se manejará fichas de observación que proporcionarán la información requerida.

### 3.7. Plan de Recolección de Información

**Cuadro 3. Plan recolección de información.**

<b>PREGUNTAS BASICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Valorar el Impacto de la Oferta Crediticia en la Colocación de Créditos.
2. ¿De qué personas?	Gerentes y asesores de créditos de las COAC´S.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Oferta y Colocación
4. ¿Quién?	VEJAR, Lizbeth.
5. ¿A Quiénes?	Cooperativas de Ahorro y Crédito
6. ¿Cuándo?	Año 2012
7. ¿Dónde?	Cantón Pelileo
8. ¿Cuántas Veces?	Una vez
9. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
10. ¿Con que?	Cuestionario estructurado

**Fuente:** (Herrera & et.al, 2010, pág. 114).

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

### **3.8. Plan de Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento de datos se realizará el siguiente proceso sugerido por (Herrera & et.al, 2010, pág. 125):

- 1.** Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de la información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente y otras fallas.
  
- 2.** Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales para corregir errores de contestación.
  
- 3.** Tabulación o cuadro de variables de la hipótesis y objetivos:
  - a)** Manejo de información (Reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente que no influyen significativamente en los análisis).
  
  - b)** Estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

## **CAPITULO IV**

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

#### **4.1. Análisis de datos**

En el presente capítulo se analiza la información obtenida en cada una de las respuestas conseguidas con el cuestionario estructurado planificado según el anexo dos, cuyo objetivo fue conocer el criterio de los gerentes o asesores de crédito de las instituciones financieras, con el propósito de valorar el impacto de la oferta crediticia en la colocación de créditos.

Las técnicas investigativas que se aplicaron en el desarrollo de este proyecto se fundamentan en las encuestas. (Klotter, 2006), expresa que “es una herramienta para recolectar información mediante la elaboración de un cuestionario. Al hacer el cuestionario hay que formular preguntas que revelen realmente la información deseada” pág. 123.

Una vez realizada la investigación de campo, se procede a su tabulación, análisis e interpretación de cada uno de los resultados con la finalidad de reflejar la situación real. La representación gráfica esta diseñada mediante esquemas de tipo barras o pastel que permiten demostrar el porcentaje que representa cada opción dentro de la pregunta correspondiente, finalmente el análisis e interpretaciones se realizan a cada una de las preguntas planteadas a fin de tener definiciones claras y precisas.

## 1. La institución se encuentra:

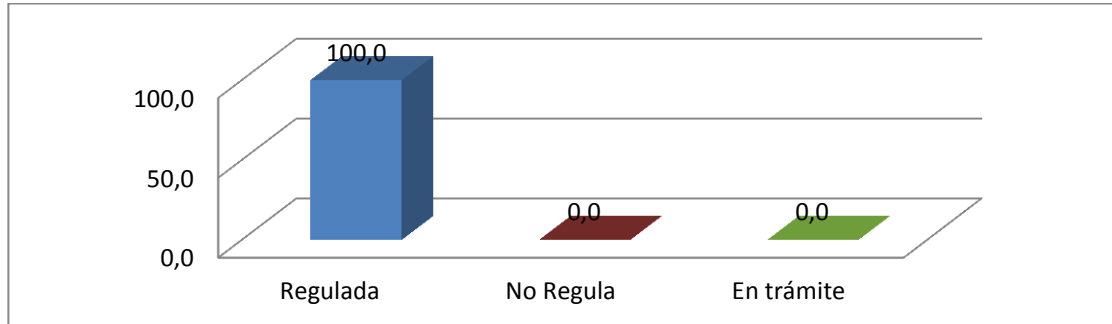
**Cuadro 4. Estado de la institución**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regulada.	20	100,0%
No Regula.	0	0,0%
En trámite.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 9. Estado de la Institución.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

El total de instituciones encuestadas respondieron que se encuentran reguladas.

El 100% de las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran dentro del marco legal, debido a la estricta regulación que actualmente se presenta en el país y el control que ejercen las autoridades encargadas de vigilar el adecuado funcionamiento de las instituciones del sistema financiero; en consecuencia no se registran casos de instituciones no reguladas.

## 2. La institución es regulada por:

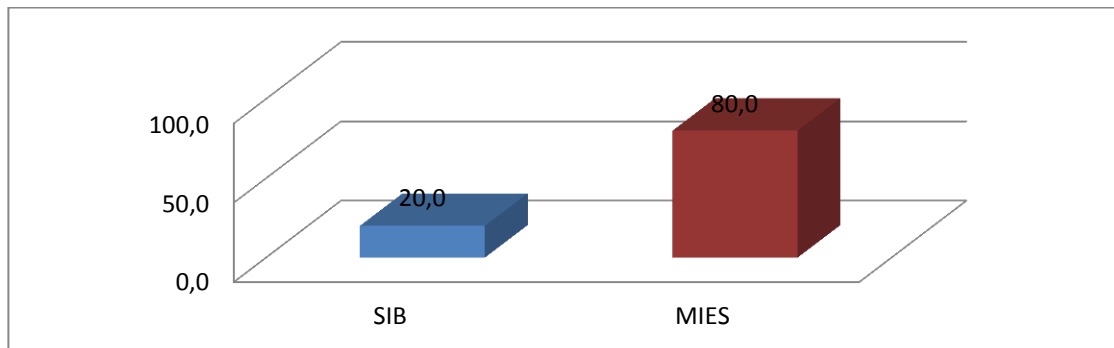
**Cuadro 5. Organismo de Regulación**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIB.	4	20,0%
MIES.	16	80,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 10. Organismo de Regulación.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

De las 20 encuestas, la mayoría se encuentran reguladas por el MIES, y el 20% por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Debido a la actual ley de la Economía Popular y Solidaria así como a la ley que rige a las instituciones financieras, el 80% son reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el porcentaje restante que representan 4 entidades es regulado por La Superintendencia de Bancos y Seguros (SIB).



### 3. ¿Cuál es el tiempo de funcionamiento de la institución?:

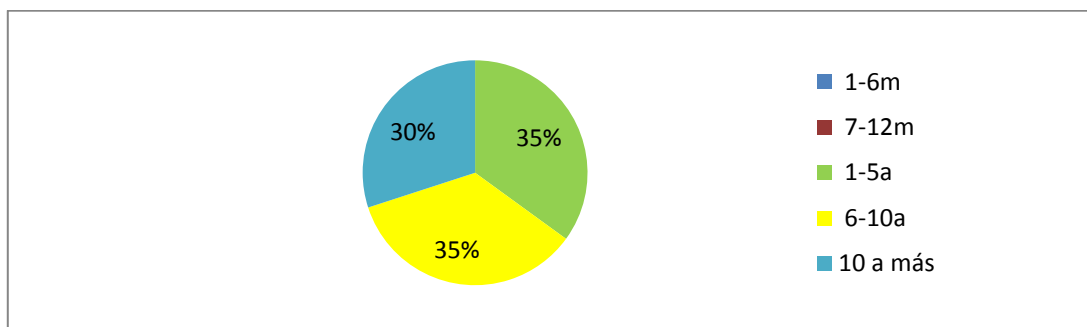
**Cuadro 6. Tiempo de Funcionamiento**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-6 meses.	0	0%
7-12 meses.	0	0%
1-5 años.	7	35,0%
6-10 años.	7	35,0%
10 años a más.	6	30,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 11. Tiempo de Funcionamiento.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

#### **Análisis e Interpretación.**

La mayoría de las instituciones en estudio que corresponden al 35% llevan en el mercado un lapso de 6 a 10 años, con igual porcentaje localizamos a las cooperativas de ahorro y crédito que funcionan de 1 a 5 años.

La mayor parte del sector aun no se han convertido en entidades realmente sólidas, solo 6 son instituciones consolidadas dentro del mercado financiero que poseen un tiempo de más de 10 años en el mismo; lo que evidencia la brecha entre dichas entidades.

#### 4. ¿Con cuantos socios cuenta la institución?:

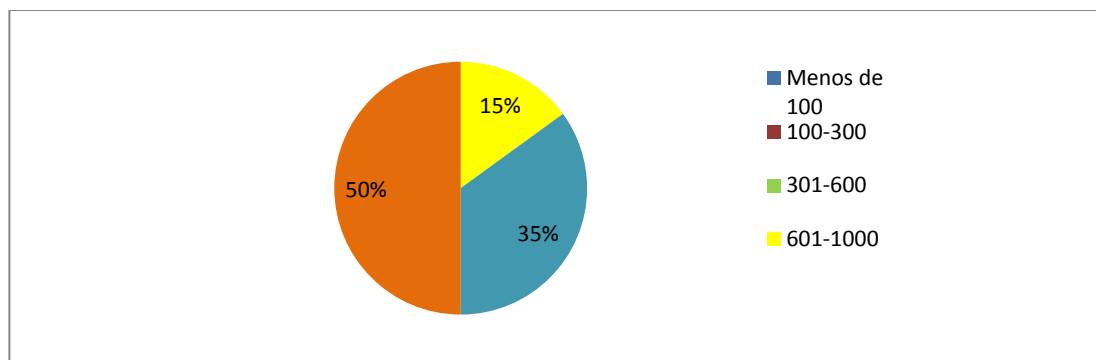
**Cuadro 7. Cantidad de socios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 100.	0	0%
100-300.	0	0%
301-600.	0	0%
601-1000.	3	15,0%
1001-1500.	7	35,0%
1500 a más.	10	50,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 12. Cantidad de Socios.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

#### **Análisis e Interpretación.**

Se registran tres encuestados que cuentan con una cantidad de 601 - 1000 socios, y solo un 50% que conserva más de 1500 clientes.

Los porcentajes de menor cantidad, demuestran la aceptación de las instituciones financieras en el cantón; sin embargo a corto plazo esta razón puede convertirse en causa de declive de otras instituciones financieras que se encuentran operando en el cantón.

**5. ¿Cuáles de los siguientes servicios ofrece su institución?:**

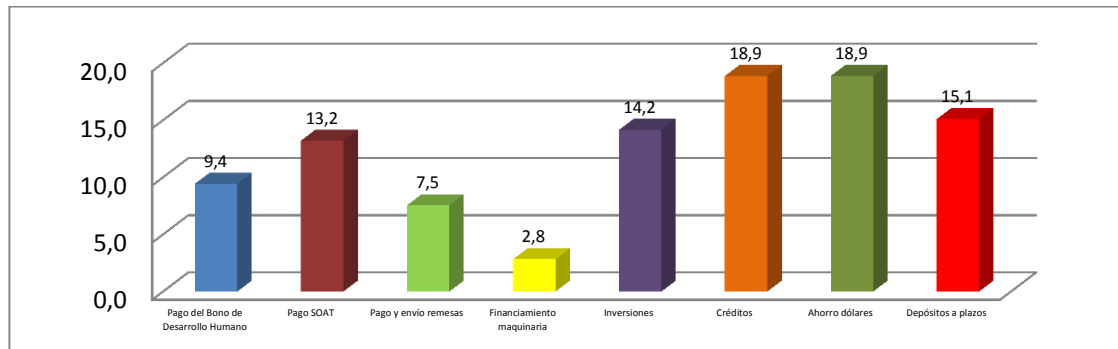
**Cuadro 8. Productos y Servicios Ofrecidos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pago del Bono de Desarrollo Humano.	10	9,4%
Pago SOAT.	14	13,2%
Pago y envío remesas.	8	7,5%
Financiamiento maquinaria.	3	2,8%
Inversiones.	15	14,2%
Créditos.	20	18,9%
Ahorro dólares.	20	18,9%
Depósitos a plazos.	16	15,1%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 13. Productos y Servicios Ofertados.**



**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

**Análisis e Interpretación.**

Los productos y servicios en su conjunto son ofertados por todas las instituciones investigadas, en menor porcentaje se encuentra el financiamiento de maquinaria con el 2,8%.

Algunos servicios dependen de los convenios realizados con el gobierno o instituciones de mayor tamaño, por lo que se dificulta su oferta por el encarecimiento en su costo.

## 6. ¿Cuál de los siguientes servicios es el más demandado?:

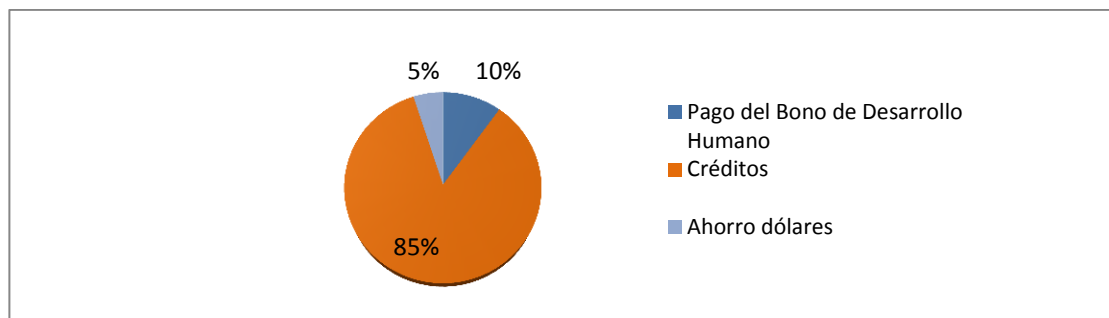
**Cuadro 9. Producto o Servicios Más Demandado**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pago del Bono de Desarrollo Humano.	2	10,0%
Pago SOAT.	0	0,0%
Pago y envío remesas.	0	0,0%
Financiamiento maquinaria.	0	0,0%
Inversiones.	0	0,0%
Créditos.	17	85,0%
Ahorro dólares.	1	5,0%
Depósitos a plazos.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 14. Producto o Servicio Más Demandado.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

Para el 85% el servicio más solicitado o demandado son los créditos, en contraste a ello solo 1 entidad mantiene como producto estrella el ahorro en dólares.

Los servicios brindados por las cooperativas son complementarios a los créditos y ahorro, con el fin de buscar algún rédito económico para incrementar los ingresos en las entidades.

## 7. La frecuencia de créditos entregados por su institución es:

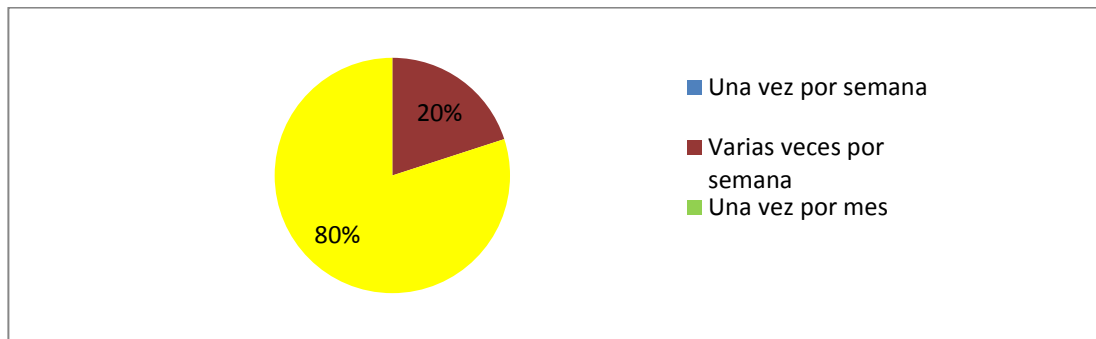
**Cuadro 10. Frecuencia de Créditos Entregados**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez por semana.	0	0,0%
Varias veces por semana.	4	20,0%
Una vez por mes.	0	0,0%
Varias veces por mes.	16	80,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 15. Frecuencia de Créditos Entregados.**



**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

La frecuencia de entrega de créditos con mayor repetición es varias veces por mes, representa el 80% y el de menor frecuencia con un 20% es de varias veces por semana.

Los resultados permiten mostrar que solo cuatro cooperativa están en capacidad de entregar varios créditos semanales o a su vez mantienen una demanda constante de créditos, sin embargo, la gran mayoría no posee esta capacidad y se evidencia la diferencia de tamaño de las instituciones.

**8. ¿cuál fue el monto disponible para colocación de créditos en el año 2012?:**

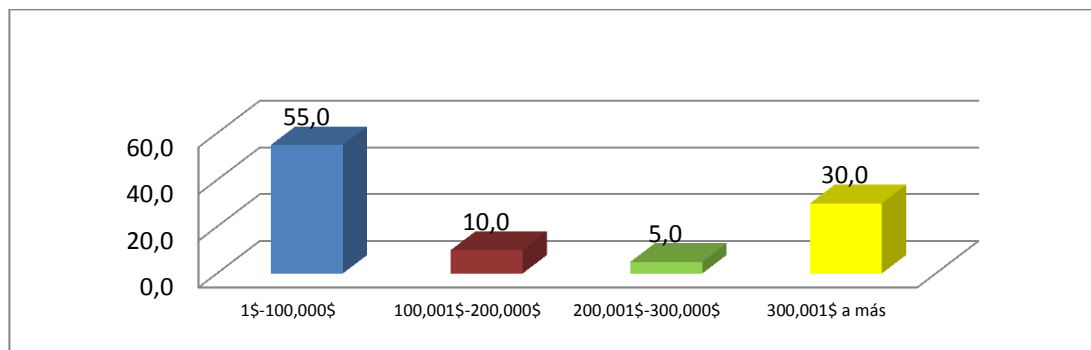
**Cuadro 11. Monto Disponible para Colocación**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1\$-100,000\$.	11	55,0%
100,001\$-200,000\$.	2	10,0%
200,001\$-300,000\$.	1	5,0%
300,001\$ a más.	6	30,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 16. Monto Disponible para Colocación.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Análisis e Interpretación.**

El monto disponible para colocación con mayor frecuencia es el rango de uno a cien mil dólares con 55%, en contraste a esta cifra solo el 5% dispone de doscientos a trescientos mil dólares.

Lo expresado en la encuesta permite ver la capacidad monetaria que mantienen las cooperativas para la entrega de créditos. Solo seis entidades podrían financiar más de trescientos mil dólares.

## 9. ¿Qué tipo de créditos otorga su institución?:

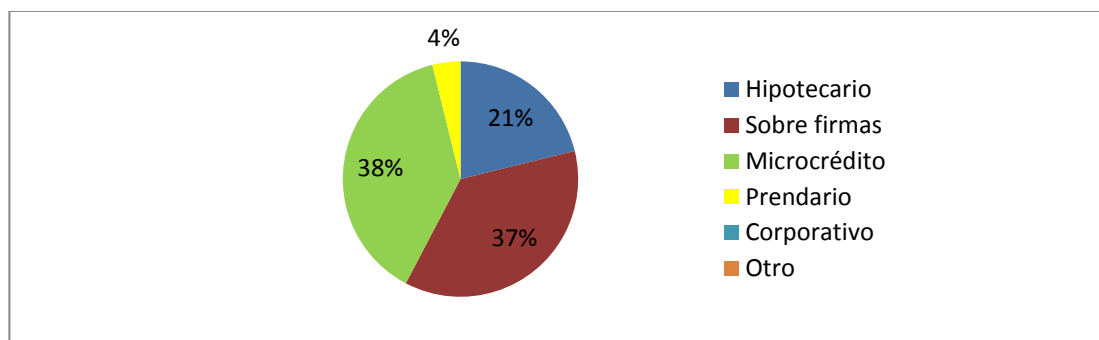
**Cuadro 12. Tipo de Crédito Ofertado**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hipotecario.	11	21,2%
Sobre firmas.	19	36,5%
Microcrédito.	20	38,5%
Prendario.	2	3,8%
Corporativo.	0	0,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 17. Tipo de Crédito Ofertado.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

De los varios tipos de créditos planteados todas las instituciones indican que entregan microcréditos y solo el 3,8% de ellas están en capacidad de entregar un crédito prendario.

Por el nivel de capital que manejan las instituciones crediticias únicamente el 21,2% brindan la posibilidad de adquirir un crédito hipotecario y 19 instituciones colocan además créditos sobre firmas. No se han registrado cooperativas que otorguen crédito corporativo.

**10. ¿Qué tipo de crédito es solicitado con mayor frecuencia?:**

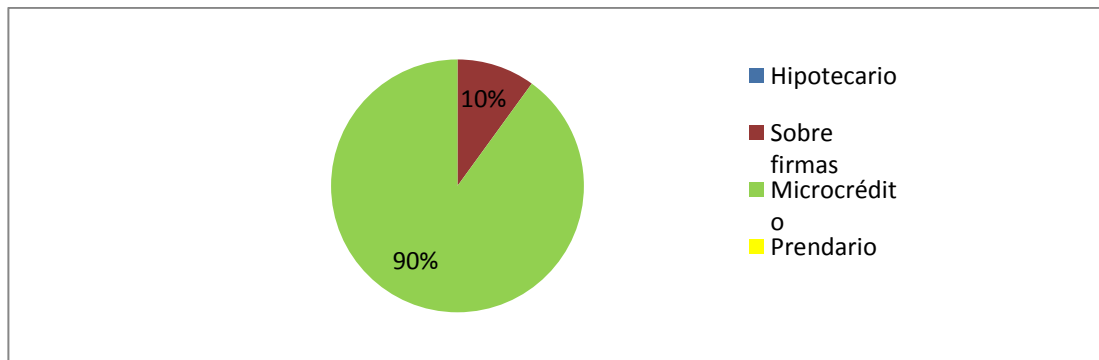
**Cuadro 13. Tipo de crédito Demandado**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hipotecario.	0	0,0%
Sobre firmas.	2	10,0%
Microcrédito.	18	90,0%
Prendario.	0	0,0%
Corporativo.	0	0,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 18. Tipo de Crédito Demandado.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Análisis e Interpretación.**

El tipo de crédito demandado en gran cantidad es el microcrédito y tan solo el 10% solicita crédito sobre firmas.

El crédito con mayor aceptación no supera los tres mil dólares y por lo general es solicitado por microempresarios, los créditos restantes no han logrado ubicarse como preferido dentro de las instituciones debido a las garantías requeridas.



## 11. En su mayoría los créditos son solicitados para:

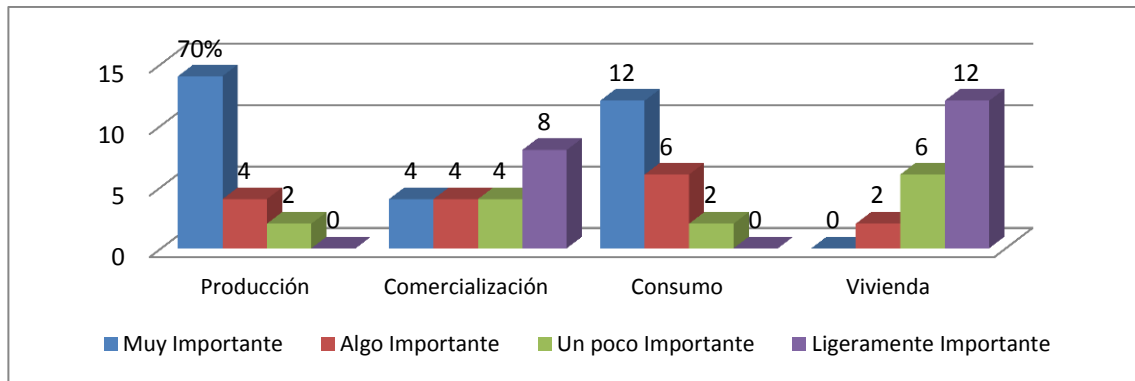
**Cuadro 14. Objetivo de Crédito**

Alternativa	Muy Importante	Algo Importante	Un poco Importante	Ligeramente Importante
<b>Producción.</b>	14	4	2	0
<b>Comercialización.</b>	4	4	4	8
<b>Consumo.</b>	12	6	2	0
<b>Vivienda.</b>	0	2	6	12

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 19. Objetivo de crédito.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### Análisis e Interpretación.

En el sector producción, de las veinte instituciones encuestadas 14 de ellas opinan que los créditos destinados son muy importantes, para el sector comercialización mantienen igual número de entidades las tres primeras opciones, el consumo obtuvo 12 de las veinte respuestas en el rango muy importante y en el sector vivienda 12 de las veinte instituciones encuestadas respondieron que es ligeramente importante.

Debido a que el monto designado para producción fue alto, este sector es el principal destino de fondos prestados por las cooperativas, el cual junto a la comercialización y el consumo pueden lograr dinamizar la economía de la zona.

**12. ¿Cuál fue el monto de colocación de crédito en el año 2012?:**

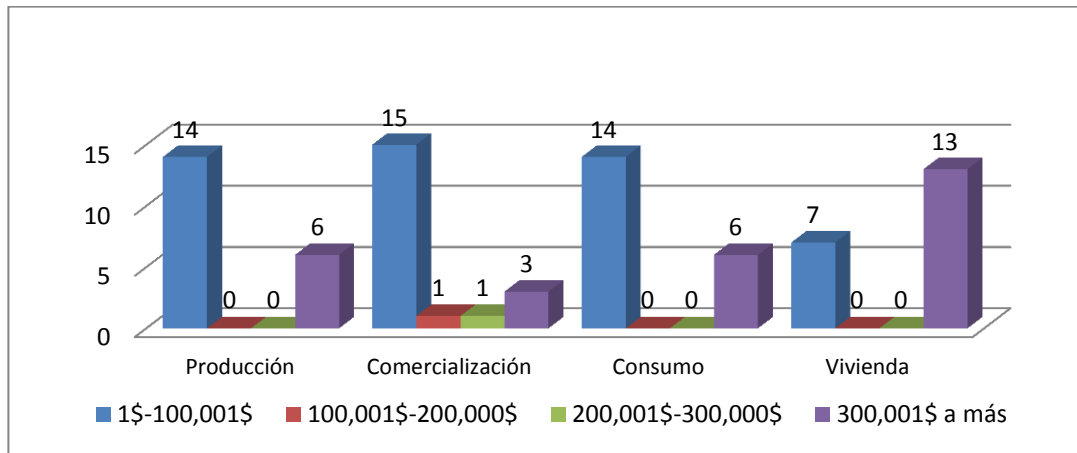
**Cuadro 15. Monto de colocación crédito**

Monto	1\$- 100,001\$	100,001\$- 200,000\$	200,001\$- 300,000\$	300,001\$ a más
<b>Sector</b>				
<b>Producción.</b>	14	0	0	6
<b>Comercialización.</b>	15	1	1	3
<b>Consumo.</b>	14	0	0	6
<b>Vivienda.</b>	7	0	0	13

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 20. Monto de colocación de Crédito.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Análisis e Interpretación.**

El monto de crédito entregado con alta frecuencia en el sector producción, comercialización y consumo se encuentra entre uno y cien mil dólares.

Es claro que son microcréditos utilizados en pequeños negocios con una visión de crecimiento, únicamente en el sector vivienda predomina el rango 300,001 dólares a más.

**13. ¿Cuál fue la característica más importante a la hora de otorgar un crédito?:**

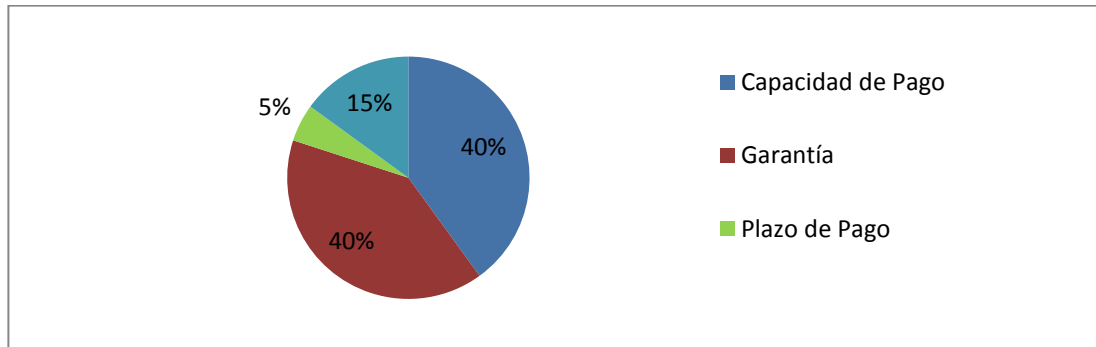
**Cuadro 16. Característica Principal para Otorgar Créditos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacidad de Pago.	8	40,0%
Garantía.	8	40,0%
Plazo de Pago.	1	5,0%
Rentabilidad Recibida.	0	0,0%
Objetivo del Crédito.	3	15,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 21. Característica Principal para Otorgar Créditos.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Análisis e Interpretación.**

En el 15% de instituciones el factor de mayor importancia es el objetivo de crédito, la capacidad de pago y la garantía es otro de los factores predominantes que muestran un mismo porcentaje igual al 40%;

Estas opciones reflejan el interés social y/o económico que tienen las cooperativas el cuál se encuentra reflejado en su misión y visión.

#### 14. ¿Cuál de las siguientes ventajas maneja su institución?:

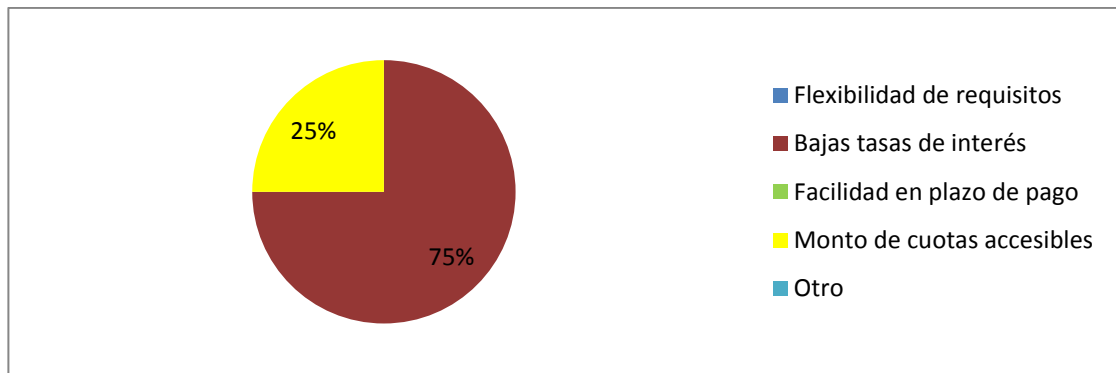
**Cuadro 17. Fortaleza de la Institución**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Flexibilidad de requisitos.	0	0,0%
Bajas tasas de interés.	15	75,0%
Facilidad en plazo de pago.	0	0,0%
Monto de cuotas accesibles.	5	25,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 22. Fortaleza de la Institución.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

#### **Análisis e Interpretación.**

En su mayoría las instituciones manejan como fortaleza las bajas tasas de interés con un 75% seguido por el monto de cuotas accesibles que manejan 5 cooperativas.

Por la estricta regulación las demás opciones se encuentran vinculadas a normas y reglamentos que se encuentran fuera del alcance de políticas de las entidades, aunque las tasas de interés se encuentran reguladas el Banco central maneja límites y estos pueden variar de acuerdo a cada entidad.

15. ¿Cuál de los siguientes factores que han afectado la demanda de créditos?:

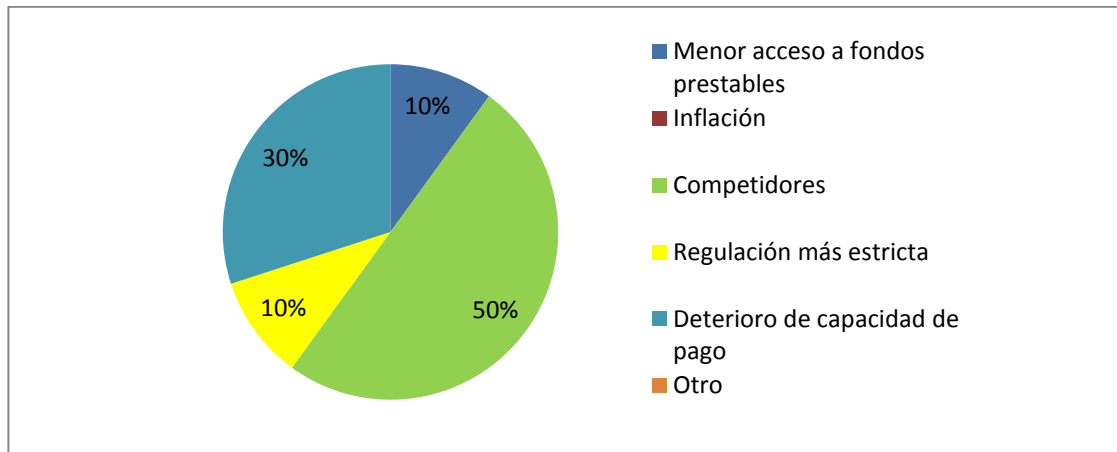
**Cuadro 18. Factores que Afectan la Demanda de Créditos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor acceso a fondos prestables.	2	10,0%
Inflación.	0	0,0%
Competidores.	10	50,0%
Regulación más estricta.	2	10,0%
Deterioro de la capacidad de pago.	6	30,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 23. Factores que afectan la Demanda.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

La mayoría de las entidades crediticias opinan que los competidores son la principal causa de reducción de la demanda.

Aparte del sector cooperativo existen bancos, banco comunales, sociedades financieras y prestamistas ilegales que hacen que la competencia sea amplia y se convierta en un factor negativo para las cooperativas.

**16. Usted considera que el incremento de instituciones financieras en el cantón ha sido:**

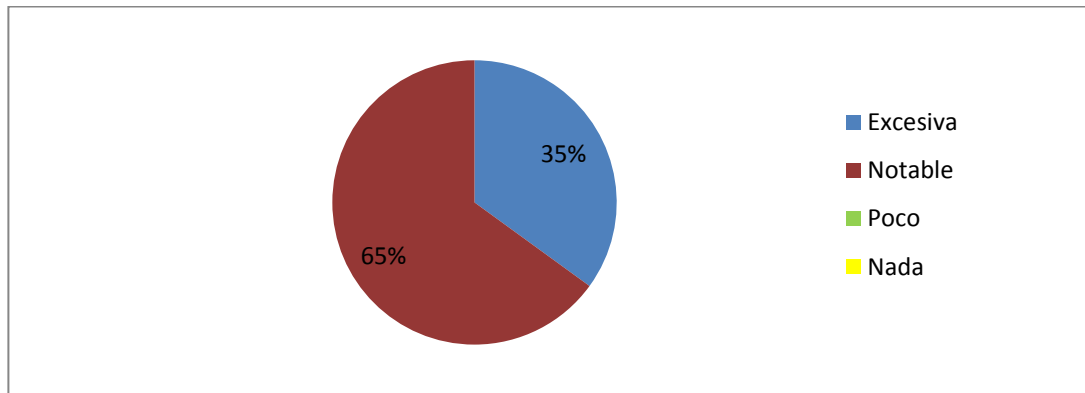
**Cuadro19. Incremento de Instituciones Financieras**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excesiva.	7	35,0%
Notable.	13	65,0%
Poco.	0	0,0%
Nada.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 24. Incremento de Instituciones Financieras.**



**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

Para el 65% el incremento de instituciones financieras cooperativas ha sido notable. Para las opciones poco y nada no se han registrado datos.

En consideración a la población económicamente activa y con capacidad de adquirir una obligación con las instituciones financieras se muestra un sector financiero extenso con variedad de servicios y productos financieros.

17. ¿Cuál de los siguientes factores fomentan la creación de cooperativas en el mercado financiero?:

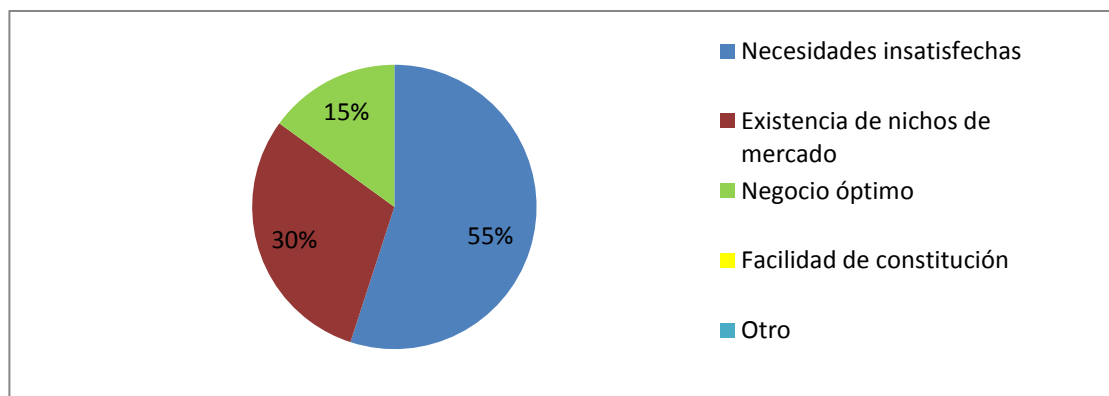
**Cuadro 20. Factores de creación de Instituciones Financieras**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Necesidades insatisfechas.	11	55,0%
Existencia de nichos de mercado.	6	30,0%
Negocio óptimo.	3	15,0%
Facilidad de constitución.	0	0,0%
Otro.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 25. Factores para la Creación de Instituciones Financieras.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

Para la creación de nuevas de las veinte encuestadas la mayoría ha visto en las mismas una oportunidad de negocio óptimo, y el 55% ha identificado necesidades insatisfechas.

Estas instituciones han optado por ubicarse en las zonas rurales, para captar nuevos nichos de mercado y puesto que consideran un negocio óptimo por la rentabilidad que representan.

## 18. Generalidades de Crédito

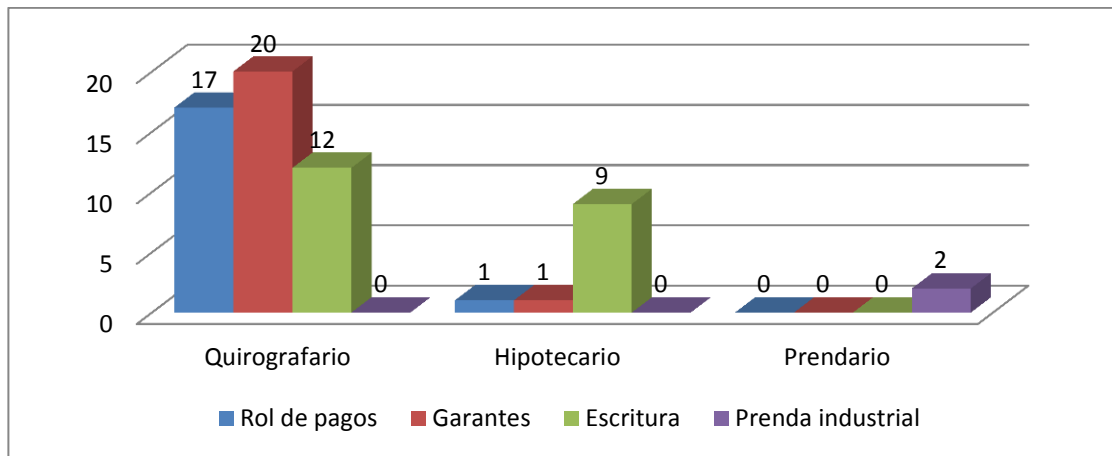
**Cuadro 21. Garantía**

Garantía Tipo de Crédito.	Rol de pagos	Garantes	Escritura	Prenda industrial
Quirografario.	17	20	12	0
Hipotecario.	1	1	9	0
Prendario.	0	0	0	2

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 26. Garantía.**



**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

### Análisis e Interpretación.

Para el crédito quirografario las veinte instituciones requieren garantes, en el crédito hipotecario las 9 cooperativas solicitan escritura y el crédito prendario ofrecido por 2 instituciones solo demanda una prenda industrial.

Los montos de crédito están ligados a la garantía es por ello que los requisitos varían en cada institución, además existen políticas internan que regulan los montos de inicio en el historial de crédito de los clientes.



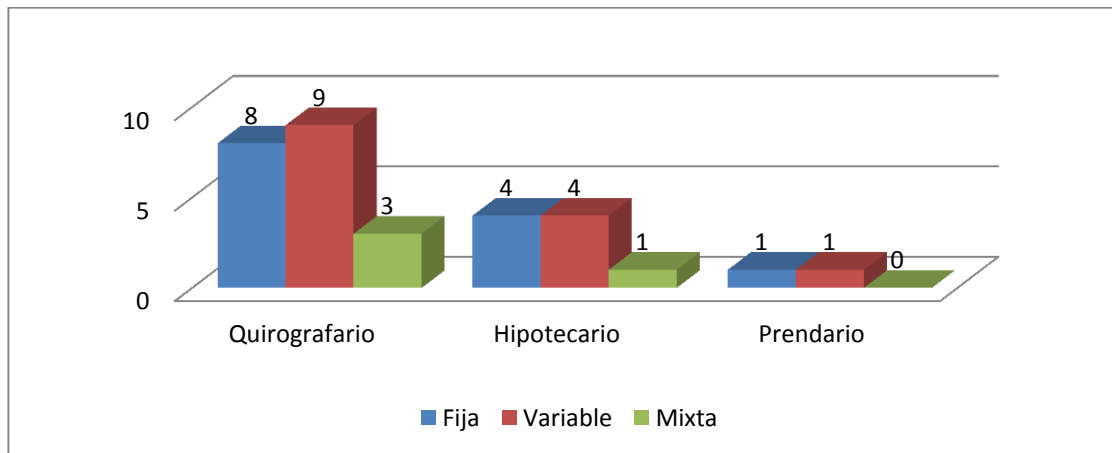
## Cuadro22. Tasa de interés

Tasa de Interés	Fija	Variable	Mixta
Tipo de Crédito.			
Quirografario.	8	9	3
Hipotecario.	4	4	1
Prendario.	1	1	0

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

## Gráfico 27. Tasas de Interés.



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

## Análisis e Interpretación.

La tasa de interés con mayor frecuencia para el crédito quirografario es de tipo variable, el hipotecario es operado con interés fijo e igual cantidad para el variable y el crédito prendario de las 2 entidades una aplica interés fijo y la otra variable.

Respecto al interés, este depende de las políticas de cada cooperativa; contemplando el nivel de utilidad que desean percibir basados en las tasas mensuales publicadas por el Banco Central.

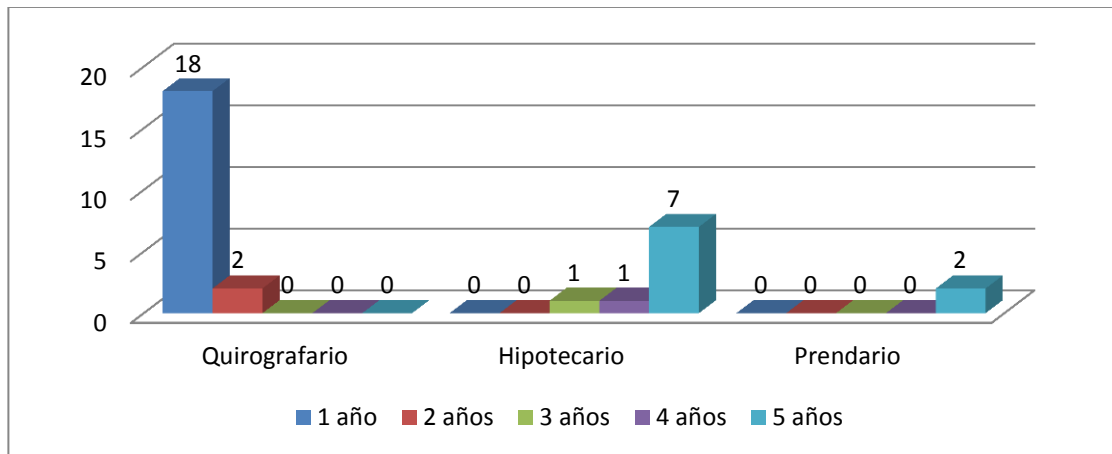
### Cuadro 23. Plazo de Cobro

Tiempo	1 año	2 años	3 años	4 años	5 años
Tipo de crédito.					
Quirografario.	18	2	0	0	0
Hipotecario.	0	0	1	1	7
Prendario.	0	0	0	0	2

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### Gráfico 28. Plazo de Cobro.



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### Análisis e Interpretación.

En 18 instituciones el plazo de cobro de un crédito quirografario es de un año; por el contrario para el crédito hipotecario el lapso de cobranza es de cinco años en 7 de las 9 entidades. Para el crédito prendario las 2 entidades consideran un período de cinco años para recuperar el dinero prestado.

Por ser en su mayoría microcréditos, en los créditos quirografarios el plazo de recapitalización es corto en comparación a los otros créditos, es una de las razones para que los créditos hipotecarios y prendarios sean entregados únicamente nueve y dos instituciones respectivamente.

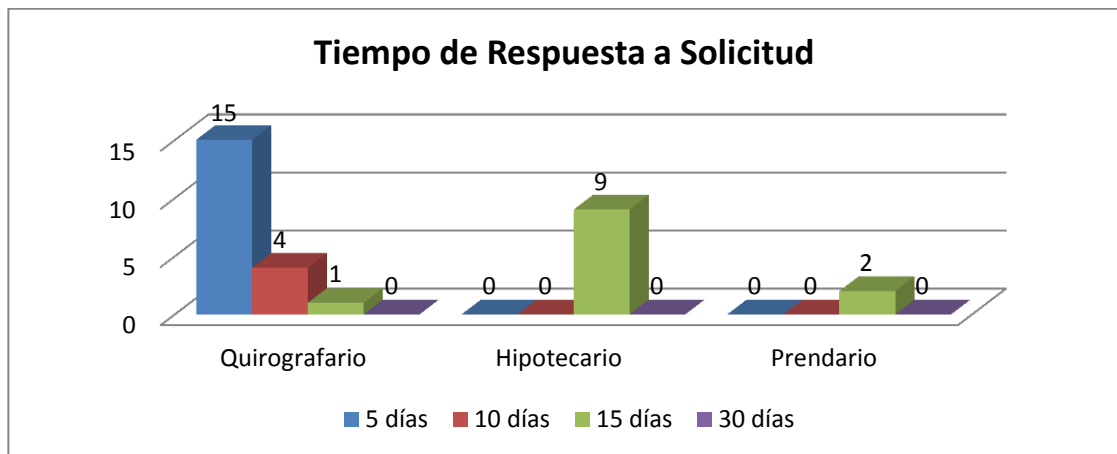
**Cuadro 24. Tiempo de Respuesta a Solicitud.**

Tipo de Crédito	Tiempo			
	5 días	10 días	15 días	30 días
Quirografario	15	4	1	0
Hipotecario	0	0	9	0
Prendario	0	0	2	0

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Gráfico 29. Tiempo de Respuesta a Solicitud.**



Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

### **Análisis e Interpretación.**

El plazo más común de respuesta a la solicitud dentro del crédito quirografario es de cinco días, las 9 entidades que ofertan créditos hipotecarios responden a las solicitudes en un período de quince días, igual lapso manejan las 2 instituciones en el crédito prendario.

En las cooperativas de menor tamaño los trámites se dan con mayor facilidad por la estructura reducida, sin embargo, las grandes entidades han logrado establecer plazos cortos para responder a las solicitudes incrementando su talento humano.

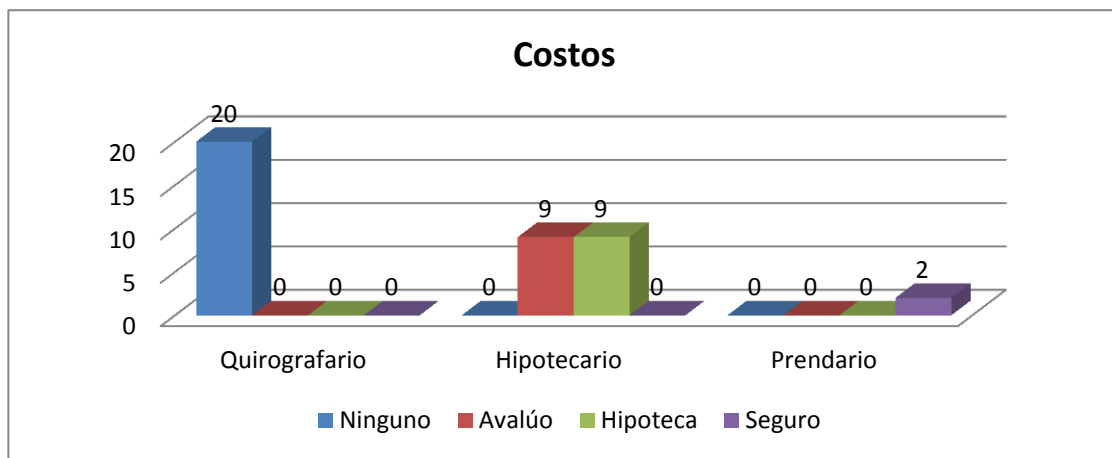
## Cuadro 25. Costos

	Ninguno	Avalúo	Hipoteca	Seguro
Quirografario	20	0	0	0
Hipotecario	0	9	9	0
Prendario	0	0	0	2

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

## Gráfico 30. Costos.



**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

## Análisis e Interpretación.

El crédito quirografario no tiene costo alguno en ninguna institución, para el crédito hipotecario en las 9 instituciones el cliente debe correr con los costos de avalúo e hipoteca y en el caso del crédito prendario en las 2 cooperativas el sujeto de crédito corre con los gastos de seguro.

Por los montos entregados en el crédito quirografario ninguna institución cobra valores adicionales, esto en el marco de la competitividad es un aspecto negativo, es por ello que en los demás tipos de crédito se resuelve cobrar solo lo necesario para llevar a cabo la transacción.

## 4.2 Interpretación de los resultados

Con la recopilación, análisis e interpretación de los datos obtenidos de la encuesta se puede evidenciar que el sector financiero se ha incrementado aceleradamente dentro del cantón, tanto en la zona urbana como en las zonas rurales, las características principales de dichas instituciones describen a las mismas como entidades en crecimiento, pertenecientes en su gran mayoría a personas indígenas y con nombres nativos de sus comunidades, cuyo objetivo es apoyar a los pequeños productores y microempresarios e ahí que el monto de crédito radica entre mil y tres mil dólares, monto que se encuentra ubicado como microcrédito; no obstante no se puede dejar de lado las instituciones de gran trayectoria en el mercado que han desarrollado departamentos específicos para cada sector de la economía, afrontando así el impacto de la creación de nuevas entidades que captan nichos de mercado con necesidades insatisfechas ubicadas en los lugares más apartados de la cabecera cantonal.

En lo que respecta a la oferta las instituciones pequeñas poseen servicios que las entidades de gran tamaño como los bancos no ofrecen, un ejemplo de ello es el pago del bono de desarrollo humano; no obstante en el cantón se pueden encontrar cualquier tipo de producto o servicio financiero sea en una u otra institución. Con mayor flexibilidad de requisitos, bajas tasas de interés o montos de cuotas accesibles se puede hallar opciones de crédito que se ajusten a las necesidades de cada cliente, por las mismas razones la cantidad de instituciones cada vez se incrementa y obliga a las demás entidades a desarrollar planes de fidelización de sus clientes para evitar un impacto negativo en la colocación de créditos tal como se observa en la opinión de la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito.

### 4.3. Verificación de la hipótesis

Para la verificación de hipótesis se procederá a la aplicación del estadígrafo T de student.

#### 4.3.1. Planteo de hipótesis

##### a) Modelo lógico

**Ho:** La Oferta Crediticia No incide en la Colocación de Créditos en el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, año 2012.

**H1:** La Oferta Crediticia Si incide Colocación de Créditos en el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, año 2012.

##### b) Modelo Matemático

Ho: O = E

H1: O ≠ E

##### c) Modelo estadístico

$$t = \frac{x - u}{s/\sqrt{n - 1}}$$

**Donde:**

**t**= estadígrafo T de student.

**x**= media aritmética de la muestra.

**u**= media aritmética de la población.

**s**= desviación estándar de la muestra.

**n**= número de casos observados.

**4.3.2. Regla de decisión**

- **Grados de libertad.**

Los grados de libertad fueron obtenidos con la fórmula:  $gl=n-1$ ; en la cuál n significa el número de casos (en el presente estudio 20), así:

$$gl = n-1$$

$$gl= 20-1$$

$$gl = 19$$

- **Nivel de confianza.**

Siendo  $\alpha = 0.05$ , realizamos la operación:

$$1-0,05 = 0,95$$

$$0,95 \times 100\% = 95\%$$

Al 95% de nivel de confianza y con 19 grados de libertad la tabla establecida con los valores para el estadígrafo T de student muestra un valor igual a 1,729.

- **Regla de decisión.**

Se acepta la hipótesis nula si,  $T_c$  (T calculado) es menor o igual a  $T_t$  (T de la tabla), caso contrario se rechaza.

Se acepta la  $H_0$ , si  $T_c$  es  $\leq$  a 1,729 con  $\alpha$  0,05.



**Gráfico 31. Regla de decisión.**  
Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

Los datos utilizados para el cálculo del estadígrafo T de student, mediante regresión lineal simple fueron tomados de la encuesta ver Anexo 2, para la variable independiente y dependiente ver pregunta ocho y doce respectivamente. Estos valores constituyen las frecuencias observadas.

Para la variable independiente u oferta crediticia, que fue valorado en dólares como el monto disponible para la colocación de créditos, se formuló



la pregunta: ¿Cuál fue el monto disponible para colocación de créditos en el año 2012?; los resultados fueron.

**Cuadro 26. Datos variable independiente.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	MONTO DISPONIBLE PARA COLOCACIÓN
La Merced	80000,00
Cámara de Comercio de Ambato	25880359,36
Corporación Centro Ltda.	62942,37
Dorado Ltda.	95613,85
Indígenas Galápagos	89329,73
KullKi Wasi	18941539,50
Kuri Wasi Ltda.	67000,00
Mi Tierra	256987,80
Mushucñan	97548,00
Mushucruna	2319072,97
Nativa Ltda.	110000,00
Oscus	23448742,06
Sac Pelileo Ltda.	96585,50
Salasaca Ltda.	1809465,30
Salate Ltda.	56520,00
San Francisco Ltda.	18156942,51
San Pedro de Pelileo Ltda.	87546,77
Surangay Ltda.	71820,00
Tres Esquinas Ltda.	105210,97
Wamanloma Ltda.	65345,50

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

Para la variable dependiente o colocación de créditos, se estableció un valor medido en dólares, que hace referencia al monto real que se logró otorgar durante el año 2012 sumados todos los créditos de la institución encuestada. Para este fin se formuló la pregunta: ¿Cuál fue el monto de colocación de créditos en el año 2012?; los resultados fueron

**Cuadro 27. Datos variable dependiente.**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>	<b>MONTO COLOCADO</b>
La Merced	58000,00
Cámara de Comercio de Ambato	12851991,88
Corporación Centro Ltda.	49520,56
Dorado Ltda.	63547,00
Indígenas Galápagos	54217,83
KullKi Wasi	13546539,00
Kuri Wasi Ltda.	45520,30
Mi Tierra	198747,80
Mushucñan	39548,71
Mushucruna	2515089,64
Nativa Ltda.	58927,92
Oscus	13312461,00
Sac Pelileo Ltda.	65471,25
Salasaca Ltda.	1709565,18
Salate Ltda.	35432,20
San Francisco Ltda.	18561741,04
San Pedro de Pelileo Ltda.	69596,75
Surangay Ltda.	71000,00
Tres Esquinas Ltda.	69345,27
Wamanloma Ltda.	48510,00

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

#### **4.3.3. Cálculo de T de student**

Todos los valores expresados en la tabla se conocen como Frecuencias Observadas, tomados del cuadro 26 y 27; siendo la variable independiente la oferta crediticia representada por x; y la variable dependiente la colocación de créditos representada por y. Para el cálculo del estadígrafo se realizará el análisis de regresión simple.

**Cuadro 28. Presentación de los datos**

Y	X
2515089,64	2319072,97
198747,80	256987,80
58927,92	110000,00
69345,27	105210,97
13312461,00	23448742,06
12851991,88	25880359,36
13546539,00	18941539,50
1709565,18	1809465,30
18561741,04	18156942,51
54217,83	89329,73
35432,20	56520,00
63547,00	95613,85
71000,00	71820,00
45520,30	67000,00
69596,75	87546,77
58000,00	80000,00
39548,71	97548,00
48510,00	65345,50
65471,25	96585,50
49520,56	62942,37

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth..

**Cuadro 29. Cálculo de Estadísticas de Regresión**

<b>Estadísticas de la regresión</b>	
<b>Coefficiente de correlación</b>	0,949227192
<b>Coefficiente de determinación R<sup>2</sup></b>	0,901032261
<b>R<sup>2</sup> ajustado</b>	0,895534054
<b>Error típico</b>	1931654,642
<b>Observaciones</b>	20

Fuente: análisis estadístico.

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth..

## INTERPRETACIÓN:

**Coefficiente de correlación.-** En un 95% la colocación de créditos de créditos depende de la oferta crediticia.

**Coefficiente de determinación  $R^2$ .-** Existe una muy fuerte relación entre las variables colocación de créditos y oferta crediticia.

**Error típico.-** Las colocaciones de crédito tienen una desviación estándar de 1931654,64.

### Cuadro 30. Cálculo de T de student.

	<i><b>Coeficientes</b></i>	<i><b>Error típico</b></i>	<i><b>Estadístico t</b></i>
<b>Intercepción B1</b>	232237,1314	489155,3485	0,474771731
<b>Variable X 1 B2</b>	0,639618541	0,049964488	12,80146283

**Fuente:** análisis estadístico.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth..

## INTERPRETACIÓN:

**B1.-** La colocación de créditos es de 232237,1314 cuando la oferta crediticia es igual a 0.

**B2.-** Por cada dólar que se incremente a la oferta crediticia, la colocación de créditos se incrementa en 0,64 dólares.

Al realizar el cálculo del estadígrafo T de student mediante el método de regresión simple se establece la fórmula:

$$y = \beta_1 + \beta_2 x$$

Donde:

Y= colocación de créditos

$\beta_1$  = coeficiente B1

$\beta_2$  = coeficiente B2

X= oferta crediticia

Con los valores de los coeficientes B1 y B2 mostrados en la tabla 4.30., realizaremos a continuación un ejemplo de la fórmula propuesta estableciendo para la variable x un valor de cinco millones de dólares.

$$y = \beta_1 + \beta_2 x$$

$$y = 232237,1314 + 0,639 (5'000.000)$$

$$y = 3427237,1314$$

El resultado explica que cuando la oferta crediticia es de cinco millones la colocación alcanza los tres millones cuatrocientos veinte y siete mil doscientos treinta y siete dólares con trece centavos.

#### **4.3.4. Conclusión**

Como el valor de la T de student calculado ( $T_c$ ) es mucho mayor a 1,729 con 19 grados de libertad y un  $\alpha$  de 0,05, se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la alterna, es decir, "Si hay incidencia significativa en la Oferta Crediticia frente a la Colocación de Créditos en el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, año 2012".

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

1.- Mediante la comprobación t de student, se verificó el impacto que genera el incremento de la oferta crediticia en la colocación de créditos, dicho resultado evidencia que la creación de cooperativas de ahorro y crédito a provocado una reducción en la colocación de financiamiento en el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo en el año 2012.

2.- El sector financiero cooperativo del cantón esta caracterizado por poseer una amplia oferta crediticia formada por cuatro cooperativas de gran trayectoria en el mercado, reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y dieciséis de menor tamaño supervisadas por la Superintendencia de la Economía popular y Solidaria; dichas instituciones brindan acceso a créditos, ahorro en dólares e inversiones entre los más importantes, tornándose el microcrédito como su producto estrella y logrando colocar en su mayoría montos de uno a cien mil dólares.

3.- Se identificaron a los competidores como la principal causa que provocan la reducción en la colocación de créditos, seguida por el deterioro de la capacidad de pago de los clientes; sin dejar de lado la regulación más

estricta que ha ejercido el gobierno lo que en consecuencia ha reducido el acceso a fondos prestables por parte de las instituciones financieras.

4.- El sector financiero cooperativo en general se encuentra en crecimiento a pesar de su excesivo tamaño en relación a la población económicamente activa del cantón, no obstante, con la reactivación de la economía a través de los créditos otorgados, los cuáles en su mayoría son adquiridos con la finalidad de producción, se puede lograr una importante tasa de desarrollo económico local.

5.- El sector financiero se ha desarrollado aceleradamente en la última década, razón por la cuál existe una amplia variedad de estudios ha realizarse, o a su vez reforzar investigaciones ya efectuadas en diversos ámbitos ya sean estos administrativos, operativos, etc.

## **5.2. Recomendaciones.**

1.- Se propone optimizar los procesos de crédito y cobranza para dar paso al saneamiento de la cartera y por ende al incremento de ingresos económicos y utilidades recibidas que permitan el desarrollo competitivo de las entidades estudiadas.

2.- Diversificar el lugar de operación de las instituciones financieras para segmentar el mercado y cubrir las necesidades insatisfechas además se lograría que la oferta de productos y servicios financieros no afecte en alto grado a todo el sector financiero cooperativo.

3.- Las instituciones financieras tanto de gran tamaño como las pequeñas entidades deben generar planes de desarrollo empresarial que contemplen la especialización de departamento y su mejora en aspectos como atención al cliente y verificación de datos.

4.- Desarrollar mejores sistemas de verificación de capacidad de endeudamiento de los clientes par evitar la formación de una burbuja económica, así como mejorar sus estrategias competitivas para atenuar el incremento de la oferta crediticia.

5.- Sería importante verificar el destino real del financiamiento otorgado con la finalidad de comprobar su adecuada utilización en favor del desarrollo económico y el reembolso del mismo.

6.- Dentro de los temas a sugerir para desarrollar un estudio investigativo se destaca el sobreendeudamiento de los socios y clientes de las entidades financieras, debido a que esta problemática desata varios efectos negativos dentro de las instituciones financieras.



## **CAPÍTULO VI PROPUESTA**

### **6.1. Datos informativos**

- **Título**  
Diseño de un manual de procedimientos de crédito y cobranza para el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo.
  
- **Institución Ejecutora**  
Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo.
  
- **Beneficiarios**  
Los beneficiarios de la presente propuesta son los accionistas y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
  
- **Ubicación**  
El cantón Pelileo se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua.
  
- **Tiempo estimado para la ejecución**  
Inicio: Segundo semestre del año 2014.
  
- **Equipo técnico responsable**  
Los responsables de la ejecución de la presente investigación son; autora: VEJAR, Lizbeth.; tutor: Eco. María Elena Jerez; Gerente general y/o asesores de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Pelileo.
  
- **Costo**  
El costo aproximado de la investigación es de \$ 233,97 USD.

## **6.2. Antecedentes de la propuesta**

El cantón Pelileo, reconocido por ser un gran productor industrial y agricultor de la provincia de Tungurahua es un amplio mercado financiero, razón por la cuál el sector financiero cooperativo se inició hace cincuenta años aproximadamente y aporta de manera activa en el desarrollo socio económico de la población.

Sin embargo, luego de una amplia investigación se halló un incremento excesivo de las llamadas COAC's que disminuyen el monto de colocación de créditos del sector, esto a largo plazo puede significar un sobreendeudamiento de la población derivando en una burbuja económica; y es que las entidad que forman el sector en cuestión no cuentan en su totalidad con un manual para optimizar los procesos de crédito y cobranza.

Los competidores son una causa latente en la disminución de colocaciones, tomando en cuenta que existen veinte cooperativas de ahorro y crédito, varios bancos, corporaciones financieras y bancos comunales; que dejan evidenciar la carencia de competitividad del área cooperativista, el por qué el microcrédito es su producto estrella y no logran colocar montos de más de cien mil dólares, es decir dichas instituciones no otorgan créditos corporativos.

En base a lo expresado anteriormente al proponer un manual de procedimientos de crédito y cobranza, se habla de suministrar una herramienta que permita elegir adecuadamente a los deudores y recuperar de manera eficiente los créditos otorgados y la cartera vencida.

Es por ello que el diseño de un manual de procedimientos de crédito y cobranza constituye una propuesta viable, planteada en varios trabajos investigativos como un instrumento para mejorar la liquidez de las instituciones y sanear la cuenta clientes.

En lo expresado por (Paredes Andachi, 2006, pág. 92) en su trabajo acerca de políticas y procedimientos para un adecuado manejo de la cartera del Consorcio del Pichincha Ambato en su propuesta concluye:

a) la recuperación de cartera en el Centro de Negocios Ambato es satisfactorio ya que las gestiones que realiza el departamento de cobranzas de esta oficina es contacto directo con el cliente, no así en otros centros de Negocios de la Región centro como en la ciudad de Latacunga y Riobamba;

b) Se puede decir que por el estudio realizado se comprobó que en toda empresa debe existir una política de recuperación de cartera y crédito no solo como instrumento para disminuir el riesgo sino también es indispensable dentro del sistema financiero, partiendo del simple hecho que no existe ninguna institución financiera que no utilice la recuperación de cartera para los créditos que otorgan.

Del mismo modo, (Heredia, 2006, pág. 118) en su propuesta de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la recuperación de cartera de Globalcolor S.C.C. expresa: a) Con respecto al grado de influencia de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza, estas han afectado en el mismo grado de eficiencia y efectividad durante los cuatro últimos años logrando llegar al 89%; b) La recaudación de cartera durante los cuatro últimos años se ha realizado en un plazo promedio de 45 días.

Por su parte, (Gallegos & et. al, 2008, pág. 219) en su trabajo acerca de pequeñas bancas propone un manual para la aprobación de créditos y adecuada cobranza, llegando a las concluir que: a) En el año 2008 se recuperó el 10% más de lo establecido en los presupuestos, obteniendo un índice de liquidez mayor en dos puntos porcentuales al año anterior; b) La evaluación de funcionamiento y eficiencia del manual implantado en el segundo semestre del año 2009 muestra un óptimo crecimiento de la empresa, por lo cuál sus directivos dan a conocer a la totalidad del grupo su efectividad en el modelo planteado; c) El tiempo en el proceso crediticio se ha optimizado de manera que se da respuesta a las solicitudes de los posibles deudores en tres días hábiles la, es decir, se redujo dos días y medio matemáticamente.

Finalmente citaremos a (Vargas, 2010, pág. 192), en su trabajo Procesos de Competitividad plantea un manual de procesos crediticios como herramienta para la competitividad formulando las siguientes conclusiones: a) Con el manual propuesto se ha reducido un tiempo de cuatro horas en cada etapa del proceso crediticio de la empresa Tecnisam representando en valores monetarios un ahorro de cinco dólares con cincuenta y tres centavos por etapa; b) Se ha disminuido un 30% de los gastos de cobros judiciales y extrajudiciales debido al saneamiento de la cartera crediticia; c) Con respecto a la acreditación de los últimos cien deudores se muestra un riesgo menor en 3% al que se exponía el ciclo anterior.

### **6.3. Justificación**

Los procesos de crédito diseñados a conciencia permiten a las instituciones poder acceder a mejores mercados, de manera más competitiva con menor

riesgo, esto es una ventaja hoy cuando existe saturación de oferta, sin embargo todavía hay mucho por hacer para mejorar la calidad, transparencia, servicio en los diversos oferentes de crédito en Ecuador; en el contexto expuesto las cooperativas de ahorro y crédito involucradas necesitan reforzar su planificación en los procesos ya existentes, una de las razones por lo que la propuesta planteada es viable buscando a su vez dinamizar el mercado financiero para evitar que las grandes instituciones financieras absorban a las de menor tamaño, que dos o más instituciones de igual tamaño se asocien o simplemente que las pequeñas cooperativas no puedan cumplir con los requisitos legales y desaparezcan; generándose varios conflictos entre ellos se puede nombrar la problemática de definir el nombre, la dirección de la institución, el cambio de socios de una a otra entidad, el desplazamiento de talento humano, etc.

Asimismo, el aspecto seguridad debe ser contemplado de manera urgente, pues es claro que dentro de los gastos administrativos únicamente las cooperativas de gran tamaño han contemplado las medidas de seguridad necesarias para dar mayor confianza a los clientes, en contraste, las pequeñas instituciones solo poseen medidas básicas como cajas de seguridad temporizadas y vidrios de protección anti balas sin embargo hace falta reforzar la seguridad con guardias privados, sistemas de alarmas eficientes entre otros. Igualmente la satisfacción al cliente es primordial en el éxito de un negocio, por ello es importante que las entidades sumen servicios como tarjetas de débito para fidelizar al cliente y reducir el número de clientes pasivos de las instituciones; contemplados estos aspectos al desarrollar adecuados procesos de crédito y cobranza se reducirían los costos e incrementaría rentabilidad consiguiendo que el monto contemplado para gastos administrativos pueda aumentar y se pueda brindar más productos y servicios.

El costo de los créditos está propenso a sufrir alteraciones si no se cumplen las condiciones acordadas entre el cliente y la institución financiera, una de las razones es la morosidad en la que incurren los clientes; sin duda esto afecta a la liquidez de la entidad y por otra parte crece la cantidad a pagar del deudor.

En especial la forma de cobro por la vía legal conlleva a incluir gastos como los de representantes legales, trámites y movilización; aunque en un principio dichos gastos son costeados por la entidad al final son sumados a la cuenta del cliente en mora; una de las maneras de evitar estas situaciones es un óptimo análisis de solicitudes crediticias dando lugar a iniciar un saneamiento de la cartera vencida y nómina de clientes.

En base a todo lo anteriormente planteado se establece, sin lugar a dudas, que la aplicación de un manual de procedimientos de crédito y cobranza permitirá el desarrollo económico de las cooperativas del cantón, minimizará el riesgo incrementando el monto invertido en seguridad, ampliará la gama de productos y servicios con el objeto de fidelizar a los clientes y reducirá costos de cobranza saneando la cuenta clientes y cartera vencida.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo general**

Diseñar un manual de procedimientos de crédito y cobranza para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo, para incrementar la competitividad.

#### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Definir el procedimiento de crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo, para optimizar los procesos.
- Establecer los procesos de cobranza para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo, para unificar el proceso.
- Publicar el manual de procedimientos de crédito y cobranza para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo, para dar a conocer el adecuado desarrollo de las actividades.

#### **6.5. Análisis de factibilidad**

Los aspectos que hacen viable la ejecución de una propuesta son tan amplios como la variedad de empresas que se encuentran en el mercado, sin embargo, el caso planteado se apoyará en los siguientes aspectos:

##### **Tecnológica.**

La tecnología en la actualidad es un recurso que no pueden evadir las empresas del siglo XXI para administrar los recursos que poseen. Las instituciones que forman el sector financiero cooperativo del cantón Pelileo cuentan con el equipo y herramientas necesarias para llevar a cabo la propuesta planteada ya que cuentan con adecuados programas informáticos para llevar el control de clientes, cartera, cuentas por cobrar y demás partidas que se requieren en una óptima contabilidad, asimismo, el talento humano dispone del conocimiento para manejar los dispositivos tecnológicos

que permitan dar seguimiento a la colocación de créditos y posteriormente a su cobranza. Por dichas razones la factibilidad mostrada en este aspecto es alta, pues el adecuado manejo de estos recursos permitirá obtener información veraz y oportuna que permitan analizar el buen desarrollo de la propuesta.

### **Organizacional.**

La apropiada estructura interna permite que todos los integrantes de las instituciones conozcan sus funciones claramente y desarrollen sus destrezas dando valor agregado a la organización, por otra parte los organigramas tanto funcionales como estructurales con las que cuentan las cooperativas involucradas dan lugar a que sus administradores conozcan en su totalidad el talento humano con el que cuentan para alcanzar las metas igualmente es importante mantener una estructura plana que admita que la información se transmita de arriba hacia abajo y viceversa, es por ello que este aspecto ayudará a que el manual sea conocido en todos los departamentos de las instituciones y puedan aplicar su contenido para obtener resultados positivos que permitan el crecimiento de las cooperativas.

### **Económico financiera.**

Los recursos económicos constituyen uno de los pilares de las empresas y su manejo puede llevar al éxito o al fracaso de las mismas, las cooperativas del sector son diversas en tamaño y por lo tanto en capital, es por ello que invierten apropiadamente cada dólar para obtener réditos que contribuyan a



su crecimiento económico, por estas razones las instituciones tienen el capital efectivo y financiamiento para invertir en la aplicación y desarrollo de la propuesta con el objetivo de optimizar los procesos de crédito y cobranza que reduzcan costos en cada etapa minimizando el coste de oportunidad e incrementando la utilidad marginal de las organizaciones.

### **Legal.**

La propuesta ha desarrollarse no infringe ninguna ley actual para el manejo créditos y cobranza, por tanto, que en el Art. 94. De la ley de economía popular y solidaria acerca de la información expresa: Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, pág. 17)

Por lo tanto la aplicación y funcionalidad de el manual podrá ser evaluado sin contratiempos en la recolección de información, por otra parte el mismo ayudará a perfeccionar los procesos crediticios para cumplir con los parámetros de solvencia financiera. En la Ley dice (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, pág. 15):

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

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

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

## **6.6. Fundamentación Científico-Técnica**

### **6.6.1. Definición de manual.**

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. (Definición org, 2011)

### **6.6.2. Definición de Procedimientos.**

Son módulos que detallan y especifican un proceso, es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos material es coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. (Definición org, 2011)

### **6.6.3. Diferencia Entre Proceso y Procedimiento**

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especial mente por que se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones. (Gobernación del Magdalena, 2011, pág. 1)

### **6.6.4. Definición del Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades

e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Requiere identificar y señalar quién?, cuando?, como?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

(Gobernación del Magdalena, 2011, pág. 1)

#### **6.6.4.1. Objetivos, políticas y componentes del manual de procedimientos:**

Según (Gobernación del Magdalena, 2011, pág. 2) son:

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.
- Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documento contable y diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de

las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- La correcta disposición de los controles validos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.
- Elementos esenciales para practicar auditorías, interventorías y en general evaluaciones internas e independientes o externas.

#### **6.6.5. Definición de Crédito.**

Para (La Gran Enciclopedia de la Economía, 2009). “De credere, confiar, el término crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento”.

Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado. El tipo de interés (expresado generalmente en tanto por ciento) es el precio de mercado para el intercambio intertemporal; lo que se le paga por cada dólar al propietario de una suma de dinero por posponer su consumo; la recompensa en el futuro por la abstinencia en el presente.

#### **6.6.6. Definición de Cobranza.**

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

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 bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria. (Definición ABC)

#### **6.6.7. Causas y Efectos de la Morosidad**

##### **6.6.7.1. Causas de la Morosidad**

En los problemas de morosidad, se debe poner énfasis por descubrir en los asociados cualquier tipo de información debe haber comunicación directa

con el socio se debe indagar su procedencia, sus amistades, sus estudios su actividad, sus aspiraciones, su entorno, el origen de su solvencia económica, su nivel de involucramiento con actividades dudosas (si es el caso).

Del mismo modo, se debe poner énfasis por descubrir en sus asociados, sus procedimientos de trabajo y el ambiente donde se desenvuelve para evitar las causas principales de morosidad. Según (Gobernación del Magdalena, 2011), entre ellas se encuentran:

- Los socios muchas veces ingresan a la institución sin conocer o recibir una educación cooperativa.
- La educación que se da a los socios esta enfocada a dar a conocer todos los beneficios y ayuda que brinda la cooperativa pero, no las obligaciones que contrae con la misma.
- La cooperativa se preocupa de tener más socios y no selecciona a los mismos.
- Los socios no llevan un control de ingresos en base a un presupuesto personal o familiar y no saben a ciencia cierta cuando realmente pueden llegar a pagar a la cooperativa.
- Algunos socios están acostumbrados a solicitar créditos en varias instituciones financieras, incluso a otras personas y se complican en el pago de sus obligaciones.
- Otros socios no pagan simplemente por olvido, debido a las actividades que realizan.

- Muchos de los socios que no tienen las suficientes garantías, para cubrir sus créditos.
- No se realiza un estudio minucioso de la situación socio-económica, responsabilidad y capacidad de pago previo al otorgamiento del crédito.

#### **6.6.7.2. Efectos de la Morosidad**

La morosidad es un problema muy peligroso para la supervivencia de las cooperativas y en la mayoría de estas no preocupa a los directivos en bajar la tasa de morosidad y dar todas las facilidades para recuperar los créditos.

Algunos efectos ocasionados por la morosidad según (Gobernación del Magdalena, 2011) son:

- El capital de la cooperativa se estanca cuando el socio no cumple con sus obligaciones en forma oportuna.
- Por falta de ingresos la cooperativa pierde su capacidad económica para poder servir a otros socios.
- Para lograr recaudar, controlar y combatir la morosidad, la cooperativa tiene que contratar más personal e incurrir en mayores gastos.
- El incumplimiento de los pagos hace que la institución tenga niveles bajos en los dividendos y provoque pérdidas en el ejercicio económico.



## 6.7. Modelo Operativo

**Cuadro 31. Modelo operativo**

FASES	ETAPAS	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
<b>Etapa 1.</b>	Caracterización del sector.	Establecer la situación de las COAC´s.	Identificar las características relevantes.	Descripción del sector cooperativo.	Investigadora.	30 días.	Humanos y materiales.
<b>Etapa 2.</b>	Elaboración del manual.	Establecimiento de lineamientos para crédito y cobranza. Diseñar el manual.	Desarrollar políticas, normas y reglamentos. Elaborar en su totalidad el manual.	Definición de procedimientos de crédito y cobranza para el sector. Diseño e impresión del manual.	Investigadora.	15 días.	Humanos y materiales.
<b>Etapa 3.</b>	Desarrollo del objeto del manual.	Publicar y distribuir el manual.	Involucrar a todos los gerentes de las COAC´s en la difusión del manual.	Distribución del manual en las COAC´s del cantón.	Investigadora, gerentes y/o asesores de crédito y cobranza.	15 días.	Humanos y materiales.

**Fuente:** Análisis del investigador.

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC 's) del cantón Pelileo.

---



---

**Como una herramienta para la competitividad.**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA**

Con el propósito de definir con claridad el proceso de evaluación y tratamiento de las solicitudes de créditos y posteriormente la cobranza, se ha elaborado este manual, para que sea la base, de estas actividades.

Es importante que todos los Asesores de Créditos, estén identificados con este proceder y que se aplique en la practica, fiel a lo estipulado en el, para que los resultados sean los esperados.

Para realizar un trabajo eficiente, en los programas de microfinanzas, es necesario que el Asesor conozca y se familiarice con todas las actividades que tiene que desarrollar para cumplir con su rol y su función principal que es la colocación y recuperación de los créditos, para ello se identificaran las etapas del circuito crediticio, y se profundizara en algunas de ellas en este manual, para que sirva de apoyo a la gestión que realiza diariamente.

### **DESCRIPCIÓN DEL SECTOR**

- ✓ Son entidades en crecimiento, pertenecientes en su gran mayoría a personas indígenas y con nombres nativos de sus comunidades, cuyo objetivo es apoyar a los pequeños productores y microempresarios
- ✓ De las veinte cooperativas el 80% está regulado por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria y el 20% por la Superintendencia de Bancos.

- ✓ Solo el 30% se encuentra brindando sus servicios más de diez años, el 35% se encuentra en operación un lapso menor a cinco años y el porcentaje restante funciona no más de una década, por lo que se consideran instituciones jóvenes.
  
- ✓ Por el número de socios el 15% del sector se consideran instituciones pequeñas por tener no más de 1000 socios, el 35% posee hasta 1500 socios y el 50% son cooperativas de mayor tamaño con más de 1500 socios.
  
- ✓ El crédito entregado con mayor frecuencia es el microcrédito en el 90% de entidades, pues el 55% de cooperativas disponen de un valor de entre uno a cien mil dólares para colocación.
  
- ✓ Las instituciones entregan créditos quirografarios, hipotecarios y solo dos COAC's entregan créditos prendarios.
  
- ✓ Para en 65% del sector la apertura de nuevas instituciones es notable provocando que los competidores constituyan una de las causas relevantes en la disminución del monto de colocación de créditos.
  
- ✓ El plazo de recuperación de créditos se encuentra segmentado según el tipo de financiamiento, para el quirografario es de un año, para el hipotecario y prendario es de cinco años.

## **ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN AL CLIENTE.**

Las actividades que realizamos para que un cliente sea un consumidor habitual son llamadas estrategias de fidelización.

Estas acciones tienen varios beneficios entre los cuales podemos nombrar, mayores utilidades conseguidas a través de réditos obtenidos por los créditos otorgados, y por otro lado, la forma más común y fidedigna de difusión de la empresa, productos y servicios mediante la comunicación de un individuo a otro.

Para llevar a cabo las estrategias de fidelización se propone desarrollar las siguientes habilidades:

- Aprenda a manejar información, datos del mercado, conocimiento del cliente, investigación, tendencias macro y micro económicas.
- Use estratégicamente la información de los clientes.
- Participe en proyectos asociativos.
- Proteja el recurso humano.
- Elija su nicho de mercado y concéntrese en él.
- Utilice las tecnologías de la información.
- Fortalezca sus esquemas comerciales.
- Defina políticas comerciales.
- Desarrolle productos para sus clientes.

A la hora de enfrentar cualquier tipo de acción a desarrollar para la toma de decisiones es fundamental conocer el escenario que tenemos en la mejor forma posible. Es por eso que debemos saber si los clientes son activos o pasivos, como se encuentra su historial crediticio, que es lo que los lleva a tomar la decisión de acceder a una cooperativa, y todo lo relacionado al entorno que nos pueda servir para generar un segmento o nicho de mercado claro al cual colocarse.

Una vez determinado el perfil del o de los grupos determinados, podemos manejar distintas gestiones, que nos permitirán orientar al cliente hacia el resultado deseado. Estas estrategias de fidelizar al cliente se expondrán a continuación:

- ✚ Una de las más conocidas pero no por eso menos efectiva es la implementación de boletos, canjeables por un determinado valor en ahorros, que premian incrementar la frecuencia y volumen de depósitos de los clientes.

Estos programas de beneficios permiten a los clientes recibir recompensas por el solo hecho de utilizar un servicio de la empresa, esto suena simple pero bien aplicado es realmente efectivo, ya que a la hora de guardar el dinero, el cliente decide en donde lo depositará.

- ✚ Asesorar a los sujetos de crédito acerca de las formas como invertir y ahorrar el dinero recordando que la comunicación de los distintos beneficios que se puedan percibir perteneciendo al programa es fundamental para retener y captar nuevos clientes.

El mayor interés de estos programas de beneficios es lograr que el cliente se sienta parte de un programa y que se reconozca su fidelidad hacia la institución, para que de esta forma el cliente no oriente sus gastos hacia otro rumbo.

- ✚ Minimizar el tiempo de respuesta a las solicitudes de crédito, esto hará que los clientes elijan a la institución con periodos más cortos en trámites burocráticos, aunque el interés no sea el más bajo del mercado.

Crearle expectativas inalcanzables o falsas, produce la decepción del cliente, hay que tener en cuenta que ellos también tienen su propia planificación y cuentan con el financiamiento en la fecha acordada.

- ✚ Dejar muy claras las condiciones de entrega y cobranza del crédito, sobretodo la forma de pago y las obligaciones recíprocas.

Es importante no fijar un plazo de cumplimiento difícil de cumplir, o prometer un descuento que no podremos hacer, estas acciones deterioran la imagen empresarial de la institución.

- ✚ Hacer visitas de seguimiento. Es decir, es aconsejable que la persona que estableció el primer contacto con el cliente se cerciore personalmente de que las expectativas que éste tenía se están cumpliendo.

Hacer llamadas telefónicas y cuidar mucho la relación que se mantiene con él a lo largo del asesoramiento permitirá que el cliente afiance su relación con la entidad y pueda despejar las dudas de manera directa.

- ✚ Organizar eventos con distintos motivos, integrando a los clientes que se desee fidelizar; con el fin de darles sentido de pertenencia a la cooperativa.

Consiste en procurar que el cliente se sienta parte de la empresa, brindándole un buen servicio al cliente, pero también haciéndolo participar en las mejoras de la empresa o haciéndolo sentir útil para ésta.

- ✚ Brindar un trato personalizado, a domicilio y una rápida atención significa entre otras cosas brindarle al cliente una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable y comodidad; valorando su tiempo y optimizando el de la institución.

El brindar un buen servicio al cliente nos permite ganar confianza y preferencia de éste, y así, lograr que vuelva a visitarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros clientes.

- ✚ Minimizar la tasa de interés para los clientes frecuentes y de buen historial crediticio, aunque se minimiza la ganancia se reduce el riesgo de mora.

El objetivo es mantener activos a los clientes idóneos e incentivar al pago puntual de los demás, enfocados en cumplir con las planificaciones y proyecciones que realizan las instituciones.



## **Acciones complementarias y comunicación**

Todo programa de fidelización debe ser comunicado para que tengan un efecto sobre los clientes, los canales de comunicación utilizados normalmente son, medios masivos de comunicación, como diarios, radio, TV, Internet a través de e-mail Marketing, o de los sitios webs de las empresas, marketing directo, y promociones puntuales y específicas.

## **CAPÍTULO I**

### **PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO**

#### **1. Promoción del Crédito**

Es una de las actividades más importantes y la responsabilidad recae en todos los que laboran dentro de las entidades, puesto que todos los funcionarios deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan a las sucursales de las cooperativas, no obstante la responsabilidad principal la tiene el asesor de créditos. Es el inicio del circuito, esta es una labor que debe realizarla a diario ya sea formalmente en jornadas específicas, en equipos de trabajo, o individualmente, el principio básico de la promoción del servicio crediticio es el de brindar una excelente atención lo demás son instrumentos que coadyuvan para que esa promoción sea mas eficiente.

A continuación se proponen algunas actividades para promover esta etapa:

- Se tiene que tener identificados y definidos el nicho de mercado al cual se dirigirá, es decir saber a quienes les venderá el servicio crediticio, según el enfoque institucional definido por la Junta Directiva.
- Indagar sobre la concentración de los clientes potenciales, ya sea en mercados focalizados o negocios periféricos y zona geográficas aledañas a la ciudad principal.
- Siempre debe de mantener en su portafolio, papelería apropiada para dar a conocer el producto, es decir hojas volantes, solicitudes de créditos, tarjetas, requisitos de créditos, tarjetas de presentación, entre otros.
- Cuando realice actividades de evaluación o recuperación, simultáneamente debe desarrollar actividad de promoción en todos los negocios que encuentre.
- La mejor promoción es la personalizada, es decir lograr penetrar en la intimidad del negocio y lograr llamar la atención de su propietario y explicarle todas las bondades del producto.
- Cuando se tome la decisión de realizar una jornada de promoción en una determinada zona geográfica, la cual deberá contar con el apoyo de un equipo de trabajo, esta se debe realizar considerando los siguientes puntos:
  - Se debe realizar un sondeo de la zona identificada, a efecto de definir el tiempo de la actividad, personal que apoyara, recursos

a necesitar, la hora propicia para iniciar la actividad, concentración de negocios.

- Uno o dos días antes de realizar la actividad, el Asesor responsable de la zona, debe ir a dejar formatos de publicidad a los negocios identificados.
  - Se debe tener lista toda la papelería que servirá de apoyo y control a la actividad, a efecto de no tener contra tiempos para iniciar la jornada y se efectúe en la hora programada.
  - Debe existir disciplina, orden, metodología de la actividad y sobre todo controles de los negocios visitados.
- Al cliente se le puede persuadir por varios medios de comunicación ya sea por prensa escrita, radios, televisión e incluso redes social o paginas web; o darse a conocer puerta a puerta así:
    - Por medios de alcance masivo, prensa escrita, radio, televisión, internet; también es conocida como promoción pasiva. Esta forma de promoción del crédito probablemente tenga mucha efectividad dependiendo de la imagen de la cooperativa y el nivel de cobertura territorial. Como efecto de la promoción pasiva, los potenciales acreditados se acercan a las sucursales donde se les informa de las características y requisitos del crédito; con esta información básica; el funcionario asignado da inicio al proceso.

- La promoción referida es la metodología aplicada que consiste en contactar con personas que ya han operado crediticiamente con buen historial en las cooperativas y que en la actualidad no cuentan con crédito activo o solicitar información sobre acreditados potenciales hablando con personas como fuentes de información: jefes de entidades gremiales, administradores de mercados, proveedores de negocios minoristas, personas que aparecen como referencias de los acreditados actuales.
- La promoción directa o activa es aquella que realiza directamente el Analista de Créditos y también, los Gerentes de Sucursales o personal Auxiliar de Créditos visitando a los potenciales acreditados en su lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos; así como igualmente, a acreditados que ya han operado con la cooperativa y cuyo crédito ha sido pagado o está próximo a liquidarse.

### **1.1. Riesgo**

Productos mal diseñados, segmentos mal identificados, esquema de compensación para promoción desbalanceado, promotores poco capacitados.

### **2. Investigación del Crédito.**

Durante los últimos quince años, las fuentes de información han estado en un continuo crecimiento basado en la relación de confianza y respeto mutuo entre los directivos y ejecutivos de crédito, algunas agencias de información

crediticia y los clientes. El desarrollo de estas relaciones han sido de vital importancia por el concepto de naturaleza confidencial de la información de crédito. Los responsables son los asesores de crédito, si hubieren los auxiliares de crédito y su corresponsal los gerentes de sucursal.

Se debe verificar las referencias tanto del solicitante, su cónyuge/conviviente, del aval o garante y su cónyuge/conviviente (de ser el caso) en las Sociedades de Información Crediticia disponibles; para el caso ecuatoriano con la ley que rige al momento es necesario el consentimiento del deudor y garante para revisar su historial en la llamada central de riesgos. En el caso de que aún no se tengan los datos del codeudor, la consulta se hará en el momento en que el acreditado los proporcione, antes de ser presentada la operación en Comité de Crédito, o posteriormente si el Comité de Crédito solicita la presentación de un aval.

## **2.1. Fuentes de Información de Crédito**

Las acertadas dediciones e crédito en cuenta nueva podrán determinarse fundamentalmente con base en una información de crédito y financiera suficiente para el cliente.

Las fuentes de información más importantes son. Agencia de crédito, información por los clientes, información telefónica, grupos de intercambio, informes bancarios e información de los vendedores.

Otras fuentes de información de crédito son: boletín judicial y las cámaras de la industria y comercio.

## **2.2. Consulta Base de Datos**

El asesor de crédito o, en su defecto el gerente de sucursal, procederá a la consulta e impresión del reporte emitido por las Sociedades de Información Crediticia del solicitante, su cónyuge/conviviente, del aval y su cónyuge/conviviente (de ser el caso). Para aquellas Pre Solicitudes que aún no se hayan consultado en la base de datos del sistema informático de la cooperativa, en la presente etapa se realizará la consulta respectiva.

## **2.3. Antecedentes Negativos**

El Asesor de Crédito interpretará el informe emitido por las Sociedades de Información Crediticia y de la base de datos institucional para determinar si el acreditado cuenta con antecedentes de operaciones crediticias con otras entidades o con la Institución. Dentro de la información contenida se muestran las siguientes opciones:

- a. La persona no cuenta con antecedentes de operaciones crediticias anteriores.
  
- b. La persona cuenta con antecedentes de operaciones crediticias anteriores, las cuales pueden haber sido canceladas en situación normal, o con atrasos.
  
- c. La persona cuenta con operaciones activas con otras entidades, las cuales pueden estar siendo canceladas en situación normal, o con atrasos.

#### **2.4. Se Asigna Analista de Crédito**

El expediente del deudor potencial, es entregado al asesor de crédito que se encargará de realizar la visita de evaluación al domicilio el cuál definirá, verificará y designará, el responsable de la operación según las zonas de influencia asignadas para cada sucursal y para cada analista de crédito y la carga laboral del mismo. En el caso de que dos asesores de crédito atiendan la misma zona, la asignación de las operaciones para su evaluación se hará de manera alternativa, o de acuerdo con la evaluación del gerente de sucursal. El asesor de crédito debe hacer todo lo posible para dar una respuesta al solicitante, en el transcurso de las primeras 24 horas después de completados todos los recaudos necesarios para realizar la evaluación de la solicitud de crédito.

#### **2.5. Riesgos**

Conflicto de interés en los involucrados para verificar la información, documentación inconsistente, faltante, falsa, contratos estándar en condiciones especiales, errores de procesamiento, análisis e instrumentación autorizando transacciones con riesgo de cobrabilidad fuera de norma.

### **3. Visita de Evaluación al Solicitante**

Durante la entrevista se completará la información correspondiente en los formularios para la formalización de la Solicitud de Crédito, según lo siguiente:

- Si es acreditado nuevo o no.
- Tipo de persona.
- Producto crediticio solicitado.

El analista de crédito, es el funcionario encargado y responsable de completar toda la información para la formalización de las operaciones, que será recopilada en el domicilio de desarrollo de la actividad generadora de ingresos del solicitante y luego realizar la visita al domicilio particular (si correspondiese).

Durante la visita, se completará la Solicitud de Crédito, la información para análisis de la capacidad de pago y se solicitará toda la documentación necesaria para sustentar la capacidad de pago y el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la cooperativa.

Al firmar la Solicitud de Crédito y entregar toda la documentación correspondiente, el solicitante declara la veracidad de los datos presentados y formaliza su pedido. Los datos que el Analista de Crédito ha recopilado, serán registrados directamente en el sistema informático para su procesamiento y control. La visita tiene múltiples finalidades como por ejemplo:

- Estrechar los vínculos con el cliente y a veces para conocerlo, si es que no se ha tenido la oportunidad de verlo en la Cooperativa.
- Apreciar la importancia verdadera del negocio en la unidad económica del solicitante y sus inter-relaciones financieras, la amplitud del local,



la cantidad y calidad de los inventarios, de los vehículos, de la maquinaria, de las instalaciones; el orden y limpieza, que relevan el cuidado que se pone en el manejo del negocio.

- Apreciar la actitud de los miembros de la unidad económica, para el caso de los miembros de la unidad económica, una actitud hostil demuestra fuertes obstáculos para el inicio de una franca relación crediticia.
- Resaltar que el contacto personal en el propio medio del prestatario revela el interés de la Cooperativa en conocer las necesidades reales de financiamiento.
- La visita es una buena oportunidad para averiguar los problemas que afectan a la unidad económica, las dificultades que tiene para las ventas, la fabricación, modos de distribución, vacíos de la unidad económica donde se descubren los problemas potenciales de repago.

### **3.1. Recopilación y Elaboración de Estados Financieros.**

La visita para la evaluación de la actividad económica, efectuada por el asesor de crédito, tiene dos objetivos:

- **Determinar la Capacidad de Pago.-** La Capacidad de Pago es el aspecto cuantitativo del análisis, por lo tanto se puede determinar con cierta precisión, si el asesor de crédito tiene la suficiente habilidad

para tomar los datos correctamente y si el acreditado es transparente al dar la información. Para ello, utilizará los formularios correspondientes para dicha actividad.

- **Determinar la Moral de Pago.-** La moral de pago es el aspecto cualitativo/subjetivo, porque depende de la apreciación que tenga el asesor de crédito sobre el comportamiento del posible deudor, su entorno y su familia. El objetivo de esta evaluación es determinar si el acreditado tiene predisposición para cumplir puntualmente con sus obligaciones. Por lo tanto, es de suma importancia que se establezca bases sólidas para construir la relación con el acreditado, para lo cual, necesariamente deberá mencionar el tema de pagar sin atrasos, los costos de la mora, los beneficios de los pagos puntuales, etc. El análisis de la moral de pago se complementa con las referencias solicitadas en las Sociedades de Información Crediticia.

En el momento de la visita, el analista de crédito deberá levantar y verificar información relacionada al patrimonio del solicitante y que podrá ser utilizada como garantía de la operación crediticia y que el acreditado está dispuesto a ofrecer. Además deberá recolectar los documentos necesarios, si el acreditado no los entregó con anterioridad.

### **3.2. Respuesta al Solicitante**

Si con base en la información proporcionada por el solicitante durante la visita de evaluación y llenado de formularios, el asesor de créditos determinara en forma preliminar que el mismo no cuenta con capacidad de

pago para rembolsar el crédito en tiempo y forma oportuna, informará al mismo que la solicitud de financiamiento no podrá ser procesada. De igual manera, deberá dar de baja en el sistema la solicitud de financiamiento y archivar la documentación en rechazados, registrando los motivos.

### **3.3. Referencias Personales y Comerciales**

Si con base en la información proporcionada por el solicitante en la visita de evaluación y llenado de formularios, el asesor de crédito determinara en forma preliminar que la misma cuenta con capacidad de pago para rembolsar el crédito en tiempo y forma oportuna, procederá a la verificación de referencias personales y comerciales del solicitante.

### **3.4. Procesamiento de Información Financiera**

Una vez que el asesor de crédito tiene toda la información que necesita vuelve a la oficina y procede a ordenar, realizar los cálculos requeridos para establecer el flujo de ingresos y egresos, capacidad de pago y patrimonio del solicitante. Analiza los datos recolectados y completa el expediente con los documentos.

### **3.5. Riesgo**

Procesos de evaluación débil, incompleta, inexistencia de parámetros estándar, comités no funcionales, visitas oculares, evaluaciones individuales,

partes relacionadas, conflicto de interés en los involucrados en la evaluación, inconsistencia de información.

#### **4. La Evaluación del Negocio y Unidad Familiar**

El asesor de crédito es quién tiene esta responsabilidad, realizará la evaluación “in situ” tanto del negocio como de la unidad familiar del solicitante, preparará los estados financieros y el flujo de caja de la unidad económica a financiar.

Para la concesión del primer crédito debe realizarse una evaluación exhaustiva, independientemente del monto solicitado. Esta evaluación debe reflejar la situación real de la unidad familiar y empresarial del prestatario o asociado. El objetivo principal de este análisis es:

- Apoyarse en la potencialidad económica de la empresa solicitante por un lado y por otro enfocarse, en los problemas potenciales de la moral de pago.
- Dejar claramente establecido que el crédito se aplicara a las necesidades de liquidez de la unidad económica en su conjunto, más que el destino específico.

**Visita al negocio.-** Esta sirve para obtener datos financieros y económicos de la unidad de producción, el asesor debe ser muy detallista para obtener

esta información, esto para estructurar con mayor realidad y objetividad los datos obtenidos. El observar bien el negocio la dará la posibilidad de cruzar información.

**La visita al domicilio.-** Le permitirá conocer con mayor claridad cualquier problema familiar e interiorizar sobre el resto de los miembros de la familia, permitirá comprobar las corrientes de ingresos y egresos de la unidad familiar, indagar sobre la estabilidad familiar y domiciliar, así como conocer el nivel de vida relativo a su negocio. Todos estos aspectos influyen directamente en el comportamiento de pago de un futuro cliente. Una indagación profunda en esta visita permitirá establecer un buen nivel de confianza entre la institución y el prestatario lo cual llevara a una relación a largo plazo con el cliente

#### **4.1. Análisis Financieros Reales**

Todas las cuentas de los estados financieros deben ser analizadas con mucho detalle, y más aun si sabemos que no existe documentación para demostrarlo, las cuentas que se deben analizar son:

- **Disponible:** Puede ser en caja, para lo cual el asesor deberá buscar la forma en la que el cliente le muestre o le de evidencia de ese valor; si poseen una cuenta de ahorro se deberá observar la libreta de ahorro y plasmar el dato en el expediente, si no observan la libreta no anotarlo.

- **Cuentas por cobrar:** Se debe indagar en los cuadernos del cliente quienes son los deudores, su dirección y anotarlos en el expediente, para conocer su estructura, preguntar por las cuentas viejas y difíciles de recuperar, estas deben descartarse. El oficial de créditos debe definir o aplicar según su análisis un porcentaje de cuentas irrecuperables.
- **Inventarios:** Dependiendo del negocio, así será la estructura del inventario el cual debe ir detallado en el expediente, cuando un cliente posea otros negocios el inventario deberá estructurarse por separado, pero consolidado en el formato destinado para ello.

Inventario de negocio de comercio: (tienda, que pueden existir hasta 300 productos)

**Cuadro 32. Ejemplo de inventario.**

Cantidad	Producto	Precio de compra	Total
500.	Huevos	0,12	60.00
5 cajas	Gaseosas	8,00	40.00
200 lbs.	Harina	0.35	70.00
25 bot.	Aceite	1.5	37.5
<b>TOTAL</b>			

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth..

Es muy importante que el oficial de créditos, indague a profundidad sobre la verdadera propiedad del inventario, esto lo puede hacer a través de una

investigación con clientes de la zona o mercado, con vecinos del solicitante, o con proveedores.

El cruzamiento de información sobre la experiencia del negocio del cliente, de los proveedores y de los vecinos o comerciantes de la zona; lograra validar la propiedad del negocio e inventario.

- **Activo fijo:** se debe detallar cada uno de los componentes del activo que participan directamente en la operatividad del negocio, no así aquellos activos que no tienen participación en el negocio.

**Cuadro 33. Ejemplo de activo fijo.**

Cantidad	Activo fijo	Valor actual
2	Refrigeradoras	4300,00
3	Estantes metálicos	1000,00
2	Vitrinas metálicas	1200,00
	Total	6500,00

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth..

- **Préstamos o pasivos:** Anotar los préstamos de proveedores, deudas hipotecarias, y todas las deudas en general. Definiendo las deudas a corto y largo plazo, porque de esta forma se plasmara en el balance, recuerde deudas a corto plazo son las obligaciones que no superan los 12 meses de plazo y deudas a largo plazo son las que superan los 12 meses de plazo, si no existe una estructuración adecuada de estas

deudas se vera afectado el capital de trabajo en los indicadores financieros.

- **Ventas:** Estas las hay de contado y al crédito, con el propósito de unificar criterios el calculo de la ventas debe hacerse obteniendo lo siguiente: días buenos y malos de ventas a la semana, procedemos a sacar una media y luego se multiplica por cuatro para sacar la venta mensual, el objetivo de esto es el de sensibilizar las ventas y no obtener datos demasiado optimistas lo que llevaría a crear flujos de fondos irreales. Las ventas al contado son las ventas con pagos inmediatos, las ventas al crédito deben ser consideradas como las recuperaciones efectuadas en el mes.
- **Gastos generales:** En esta cuenta deben colocarse todos los gastos en que se incurre en el negocio como ser: gastos de salario si es que tiene empleados, impuesto pagados a la alcaldía o al gobierno, gastos de transporte para llevar la mercadería o para llegar al negocio, etc, se deben detallar todos los gastos que tiene que realizar la persona para mantener operando el negocio.
- **Unidad Familiar:** esta cuenta debe ser lo mas exacta posible y se deben anotar todos los gastos que se originan en la unidad familiar, datos importantes son el de alimentación este debe ser calculado con mucha realidad para ello se debe considerar el numero de personas de la unidad, en los gastos de educación debe incluirse tanto el pago de la escolaridad, como el gastos en transporte, el dinero que se le da diario a los hijos; se debe indagar sobre las cuotas de créditos de cualquier giro que la familia este cancelando; gastos médicos deberán



ser considerados, en conclusión cualquier gasto que salga de la unidad familiar debe ser reflejado

- **Imprevistos:** No olvidar adicionar siempre un 10% calculado sobre el total de gastos, esto para solventar eventualidades y sensibilizar el análisis efectuado.

#### **4.2. Flexibilización e Interpretación del Rol de las Garantías**

En la visita al negocio y domicilio, el asesor de créditos tiene que ser muy observador cuando levante inventario de bienes, valorándolos en función de la venta, observando su estado y condición.

El codeudor o fiador no necesariamente tiene que ser empleado, puede también ser comerciante al cual se le debe hacer un análisis de su capacidad de pago.

#### **4.3. Incrementos Progresivos De Los Montos De Acuerdo a Su Comportamiento De Pago**

Cuando el asesor de créditos se presenta donde el cliente, debe ser bien claro, que la solicitud que planteara, será autorizada por un comité de créditos y el cual tiene la potestad de denegarla o aprobarla, por la cantidad que solicita o por un monto menor. Lo importante es dejar en el cliente la sensación de formalidad y seriedad dejando entrever que queremos estrechar una relación a largo plazo a través de un crecimiento paulatino de su negocio, por que dependiendo de la puntualidad en el pago, así se van a ir produciendo los incrementos en los montos de los prestamos hasta llegar al limite de su capacidad.

#### **4.4. Riesgo**

Conflicto de interés en los involucrados para verificar la información, documentación inconsistente, faltante, falsa, contratos estándar en condiciones especiales, errores de procesamiento, análisis e instrumentación autorizando transacciones con riesgo de cobrabilidad fuera de norma.

#### **5. Comité de Crédito**

El comité de crédito tiene la responsabilidad de aprobar o no la carpeta entregada por el asesor de crédito con toda la información recolectada en las etapas anteriores y dar paso al desembolso del mismo. En esta etapa, si el gerente de sucursal o gerente de crédito considere pertinente, se procederá a realizar la verificación “in situ” de la información proporcionada por los asesores de crédito en función a las pautas establecidas, que puede realizar según montos de crédito. Para ello realizarán una visita rápida a los solicitantes de crédito al domicilio de desarrollo de la actividad generadora de ingresos y particular; y si lo consideran necesario, también visitarán a los avales. Una vez certificada la veracidad de la información recopilada por el asesor de crédito, de ser requerido, se procederá a presentar los expedientes de acreditados potenciales en Comité de Crédito.

##### **5.1. Asesor de Crédito**

Todo expediente que no se encuentre completo (formularios con la información correspondiente, copia y/o originales de documentación del solicitante y su cónyuge/conviviente; y, aval con su cónyuge/conviviente, de ser requerido y copia de la documentación legal de las garantías a ser

presentadas) será devuelto al Analista de Crédito para la regularización de los mismos.

## **5.2. Completa Información Faltante**

El asesor de crédito responsable del procesamiento de la solicitud de crédito deberá regularizar la información y documentación faltante en el expediente de crédito del acreditado potencial. Una vez completo, devolverá al auxiliar de crédito el expediente, quien luego de verificar que se cumplan los requisitos en cuanto a documentación e información requerida, realiza la carga de datos en el sistema, dejando el expediente listo para ser presentado al comité de crédito.

## **5.3. Formalizar Operación**

El auxiliar de crédito registrará las operaciones aprobadas en el sistema informático, tanto las aprobadas sin modificaciones como aquellas que fueron modificadas y aceptadas por los acreditados. Una vez registradas las operaciones aprobadas, procederá a la formalización de las operaciones de financiamiento, imprimiendo las documentaciones legales correspondientes, siempre y cuando el sistema informático esté preparado para hacerlo.

## **5.4. Riesgo**

Conflicto de interés en la actuación del comité, falta de atributos de análisis por parte de los participantes, desconocimiento de la industria y segmento dirigido, evidencia documental del proceso de autorización ratificada y aceptación de operaciones fuera de rango/política/calidad de acreditado, etc.

## **6. Formalización y Desembolso del Crédito**

Los responsables de esta etapa son el cajero, auxiliar de crédito y el responsable de contabilidad, luego de la sesión del comité de crédito, los expedientes de los acreditados potenciales de operaciones aprobadas en el mismo serán entregados al auxiliar de crédito para continuar con el procedimiento de formalización y posterior desembolso.

Posterior a la ejecución de la operación, se debe resguardar el expediente operativo y los documentos valor cumpliendo con las características necesarias que permitan resguardar normadamente y en cumplimiento (entidades reguladas) los documentos que amparan la transacción.

### **6.1. Se Informa al Solicitante Operación para Desembolso**

Con las garantías constituidas y el cheque a ser entregado debidamente firmado y autorizado, el auxiliar de créditos contactará telefónicamente al acreditado (en caso de no contar con teléfono, será responsabilidad del asesor de crédito visitar al cliente en su domicilio) para informar que la operación crediticia se encuentra lista para ser retirada en las oficinas de la entidad, reiterando al acreditado la dirección de la misma, los horarios de atención y la persona a contactar.

### **6.2. Formalización y Firma de Documentación**

El desembolso del crédito se efectúa al concurrir el acreditado a la agencia. Solamente en casos excepcionales, se realizarán desembolsos fuera de la entidad, en cuyo caso deberá estar presente el gerente en forma conjunta con el analista de crédito a cargo. El encargado de la atención en las

Sucursales será el auxiliar de créditos, el cual asistirá al acreditado dándole la bienvenida y orientaciones básicas respecto a las operaciones a realizar, los días de pago, las ventajas de ser un pagador puntual, y demás ventajas y responsabilidades que conllevan ser un acreditado de la cooperativa. Posteriormente, completará el expediente de la solicitud haciendo firmar el pagaré respectivo al acreditado y su cónyuge/conviviente y aval y su cónyuge/conviviente si corresponde, verificando las firmas:

- El contrato de crédito.
- Pagaré.
- Hoja de recepción conforme de efectivo o Cheque.

Cuando se trate de créditos con garantía hipotecaria o garantía prendaria; primero deberá realizarse la formalización de las garantías. Para realizar el desembolso, se debe estimar el día de desembolso considerando el tiempo que se requiere para la formalización de las garantías. Ningún analista de crédito podrá realizar el procedimiento de desembolso de crédito. Esta opción será solamente habilitada al auxiliar de crédito.

### **6.3. Auxiliar de Crédito Entrega Documentación para Custodia.**

Una vez concluido el desembolso, el auxiliar de crédito entregará los documentos de la formalización del crédito a los respectivos funcionarios de la institución encargados de su custodia y archivo correspondiente:

- Contrato
- Garantías
- Pagaré

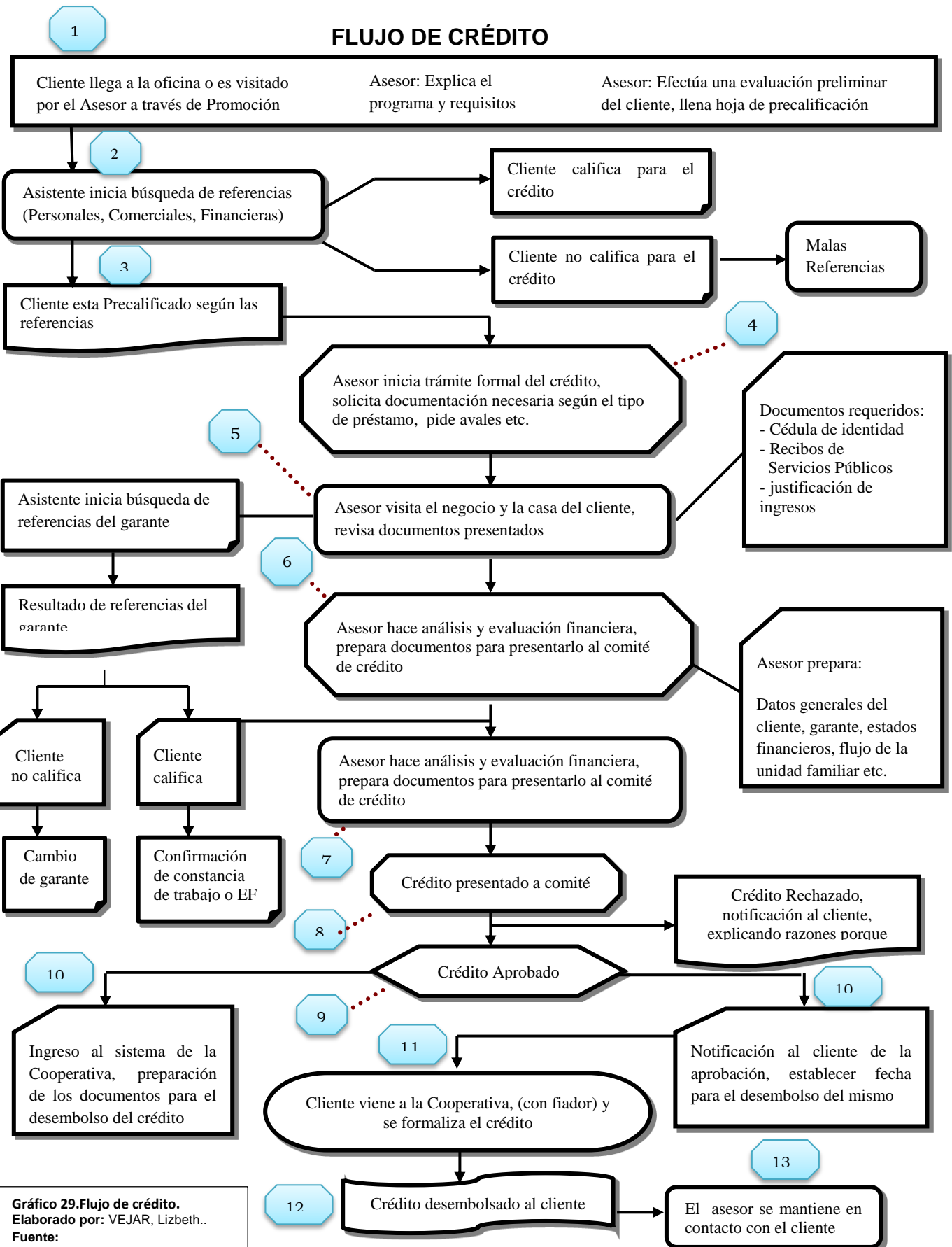
#### **6.4. Se Archiva Documentación**

De igual manera, el auxiliar de crédito entregará a Recuperaciones el expediente quedando a cargo de los mismos su archivo en el lugar correspondiente; en su defecto, quedará a cargo de créditos la custodia del expediente del acreditado conteniendo:

- Solicitud de crédito
- Informes del crédito
- Documentos que sustentan el análisis
- Propuesta de crédito del analista de crédito
- Aprobación y la liquidación de la operación

#### **6.5. Riesgos**

Conflicto de interés en los involucrados, vulnerabilidad en el resguardo, control de entradas, salidas y préstamo/sustitución de documentos, pérdida de información que ampara las transacciones ocasionando la irrecuperabilidad de las mismas.



**Gráfico 29. Flujo de crédito.**  
 Elaborado por: VEJAR, Lizbeth..  
 Fuente:

## **CAPITULO II**

### **PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

Es el conjunto de normas y principios que controlan el comportamiento de la cobranza de cartera, estas políticas tienen una relación directa con las políticas de crédito, ya que al haber establecido un crédito, es muy necesario el determinar bajo que condiciones se realizará la cobranza.

Una vez establecidas las políticas de crédito, ahora se tiene que determinar las políticas y procedimientos de cobranza, ya que si consideramos que el aprobar una línea de crédito después de valorar la información de la solicitud de crédito, no es suficiente para obviar el riesgo de su cancelación, es así que se han establecido los siguientes lineamientos de cobranza:

- a. Realizar u control exhaustivo por parte del jefe de crédito y cobranza, sobre todas la cuentas que estén pendientes de cobro.
- b. Emitir un reporte de los clientes cuyos créditos estén o no vencidos.
- c. Planificar la cobranza, considerando zonas de cobertura, y su ámbito geográfico.
- d. Realizar la cobranza en valores monetarios o documentos que respalden su cobro.
- e. Emitir un comprobante de pago, en el cuál se detalle la forma de pago.



- f. Los recaudadores deberán elaborar y entregar a diarios el reporte de la cobranza realizada el día anterior.
  
- g. Gestionar con el cliente la próxima visita o pago.

El objetivo de la recuperación de cartera es activar el flujo de efectivo que se logrará haciendo cumplir las condiciones del crédito otorgado, esta función está delgada al Departamento de Crédito y Cobranza; quienes deben exigir tanto al socio como al garante el cumplimiento de sus obligaciones bajo diversos mecanismos que van desde los recordatorios hasta la vía judicial.

## **1. Motivación en la Cobranza**

La motivación en la cobranza, no es más que buscar una serie de estímulos para que, tanto el cobrador como el deudor realicen a tiempo sus obligaciones para con las cooperativas.

Los estímulos más importantes para el cobrador y para lograr una cobranza eficaz son los siguientes:

- Sueldo.
- Comisiones.
- Premios.
- Relaciones humanas.

Para que el deudor este motivado y colabore a pagar oportunamente, se le puede otorgar los siguientes estímulos:

- Descuentos por pronto pago.
- Ofertas.
- Aumento de límite de crédito.
- Bonificaciones.
- Reducción en los pagos.
- Consideraciones especiales.

## **2. Planeación y Organización de la Cobranza.**

En base al reporte e cartera, el ejecutivo de crédito y cobranza planifica su programa de trabajo, se deberá considerar la zona por la cuál se va a realizar la cobranza, es decir, si se trata de la parroquia Pelileo, deberá programarse las visitas en la parte norte, centro o sur de la ciudad, a fin de ir cubriendo todos los clientes de la zona, adicionalmente es recomendable cumplir los siguientes parámetros:

1. Clase de préstamo que se ha otorgado.
2. Plazo de pago.
3. Número de cuotas mensuales en las cuales se cancelará el préstamo.
4. Cobertura del crédito.
5. Presupuestos de ingresos del socio.

### **3. Estrategias de la Cobranza**

Se hace necesaria la planificación, tomando en cuenta el tiempo que se encuentra el cliente en mora. Las visitas al lugar de trabajo y su domicilio toman real importancia ya que es un medio idóneo y directo de encuentro con el socio.

La cobranza deberá realizarse en forma descentralizada y en lo posible zonificada a fin de disminuir costos y mejorar la productividad. El oficial de crédito deberá estar debidamente capacitado con el fin de solventar todos los requerimientos de la cooperativa. La recuperación de cartera se puede viabilizar mediante varias alternativas como:

#### **3.1. Entrevista y Visita al Cliente**

Es importante conocer las motivaciones del cliente, sus necesidades, el ambiente familiar o empresarial en que vive, igualmente las relaciones con otras personas que pueden influir en la acción de pago.

El cobrador debe conservar el control de la situación y mantener la conversación activa a lo largo de la entrevista. Es preciso afrontar los obstáculos que se presentan en la entrevista con el fin de buscarles una solución.

Plantear una nueva alternativa de pago accesible es lo aconsejable para evitar cobros con mayores costos, la comunicación de estas en un lenguaje sencillo ayudará a convencer al deudor.

### **3.2. Llamada Telefónica**

La gestión telefónica, debe ser planificada es el medio por el cuál nos expresamos y podemos lograr acuerdos oportunos, tiene importantes ventajas en cuanto al costo y aprovechamiento eficiente del tiempo.

Comunicarse telefónicamente constituye un método rápido flexible y económico en la medida que se use con eficiencia.

### **3.3. Comunicación Escrita**

En cada una de las etapas juega un papel primordial la correspondencia, pues en ella debe tenerse presente los objetivos básicos de obtener una respuesta positiva por parte del cliente.

Dado que la correspondencia es costosa en su entrega y realización, esta debe ser redactada cuidadosamente y debe ser bien presentada.

Para lograr los objetivos planteados debe tenerse presente las siguientes reglas:

1. Ser breve.
2. Comunicar al deudor cuanto debe y recordarle el plazo de cumplimiento.
3. Expresarse en forma clara.

### **3.4. Cobro Extrajudicial**

Es la vía por la cuál los representantes legales pueden demandarse por medio de un juicio oral en el cuál simplemente el representante legal de la institución se presenta ante el deudor y/o garante, y las dos partes llegan a un acuerdo o refinanciamiento de la deuda y se procede a registrar legalmente la promesa de pago.

Esta estrategia es menos costosa que el cobro judicial debido a que no se ha llegado a procesar un juicio y por lo tanto no existen gastos de abogados, trámites y otros.

### **3.5. Cobro Judicial**

Son todos aquellos cobros que se realizan con intervención de representantes legales, luego de haber transcurrido un determinado proceso.

La entidad tiene que realizar su demanda en base a un título ejecutivo, firmado por el deudor, el garante y el representante legal de la cooperativa; con el patrocinio de su asesor jurídico y que dicho documento se encuentre debidamente registrado. Las fases del proceso judicial son:

- Presentación de la demanda, sea verbal o escrita.
- Trámites hasta llegar a la sentencia.
- Embargo de bienes.
- Remate.
- Adjudicación de la cantidad obtenida en el remate o bien del activo para que la cooperativa haga el uso que sea conveniente.

Es importante el cuidado al aceptar hipotecas en garantías, ya que aun cuando la deuda fuere menor que el inmueble hipotecado, al ejecutar la sentencia, la deuda queda totalmente saldada.

Emplear la acción legal es la gestión de cobranza como último recurso que se emplea para lograr la recuperación de las cuentas por cobrar, al que se debe acudir cuando las demás alternativas de cobranza se han agotado.

#### **4. Métodos y Procedimientos de Cobranza.**

Los gerentes de las cooperativas delegan a los oficiales de crédito para realizar visitas semanales (de lunes a viernes) a los lugares de trabajo de los socios que tienen créditos con la institución para recibir las cuotas correspondientes, en caso de no encontrarles se realiza llamadas telefónicas para el recuerdo oportuno y cancelación de la cuota.

#### **5. Período de Gracia.**

Es aquel plazo adicional que concede un acreedor a un deudor para que este cumpla con las obligaciones que previamente habían contraído con el mismo y que han vencido. Puede fijarse por acuerdo entre las partes o por resolución judicial.

La responsabilidad del área encargada de recuperación debe analizar antes de establecer un período de gracia las causas y los efectos por los cuales se presenta la morosidad.

## FLUJO DE COBRANZA

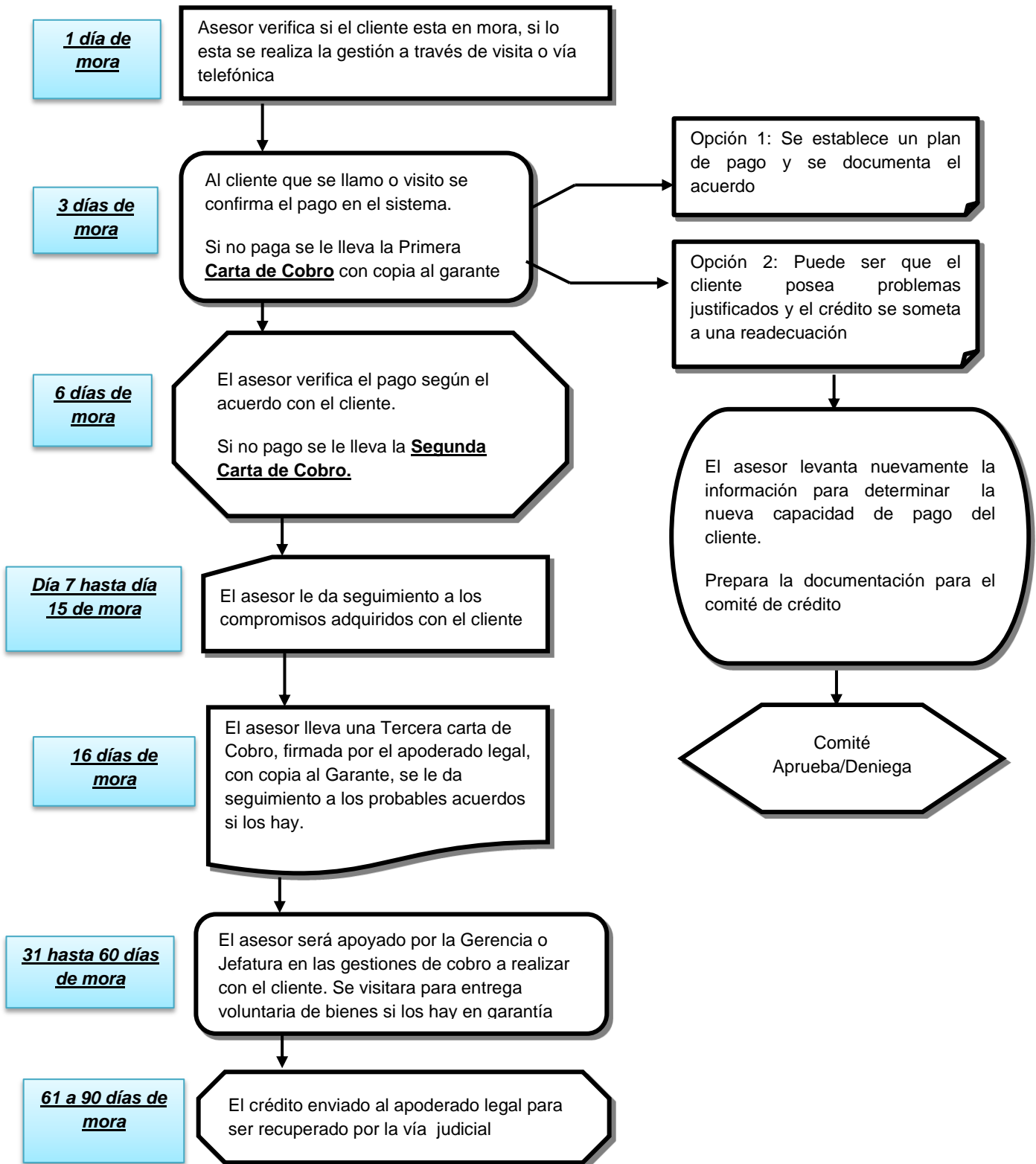


Gráfico 30. Flujo de cobranza.  
Elaborado por: VEJAR, Liz

## **6.8. Administración de la propuesta**

La implantación de la gestión por procesos en las organizaciones son una necesidad, que buscan la constante satisfacción de sus asociados o clientes, por ello la presente propuesta se desarrollará exitosamente con la participación activa de los involucrados guiados por un asesoramiento técnico, tomando como referencia instrumentos de mejoramiento donde se indica las acciones a tomar y el rediseño de los procesos seleccionados.

Los gerentes generales tienen la responsabilidad de organizar, aprobar y evaluar los resultados obtenidos en la cooperativa que se logrará a través de la implementación del manual de procedimientos de crédito y cobranza propuesto, al mismo tiempo, dará seguimiento para controlar el cumplimiento de procesos planteados en el área de crédito y cobranza en función de la meta principal.

Por su parte los asesores de crédito tienen la función de implementar el manual de procedimientos de crédito y cobranza, manejar información actualizada acerca de socios y posibles deudores, brindar servicios de calidad y proporcionar información fidedigna de costos, productos y servicios; manejar a la perfección documentos referentes a la concesión de créditos como formularios, solicitudes, seguros, etc.

En el caso de la cobranza la responsabilidad recae en los delegados para esta actividad como la cajera si el cliente se acerca voluntariamente a cancelar los valores a pagar, la cuál debe conocer normas de comunicación y paquetes contables para brindar un servicio de calidad al cliente; si se trata de cobranza judicial o extrajudicial se adicionan a profesionales con amplios



conocimientos en leyes y su capacidad para llevar a cabo esta actividad de la manera más cordial y pacífica posible.

Para llevar a cabo la propuesta se presenta el siguiente presupuesto:

**Cuadro 34. Presupuesto**

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO Dólares	VALOR TOTAL Dólares
Transporte	15	0,30	4,50
Internet	60	0,80	48,00
Copias	240	0,03	7,20
Material de escritorio	10	0,40	4,00
Anillado	20	1,20	24,00
Luz	50	0,50	25,00
Impresiones	1000	0,10	100,00
		<b>SUBTOTAL</b>	212,70
		<b>IMPREVISTOS (10%)</b>	21,27
		<b>TOTAL</b>	<b>233,97</b>

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

**Cuadro 35. Costo por beneficiario.**

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO Dólares	VALOR TOTAL Dólares
Capacitación	2	5	10,00
Anillado	1	1,20	1,20
Impresiones	42	0,10	4,20
		<b>SUBTOTAL</b>	15,40
		<b>IMPREVISTOS (10%)</b>	5,40
		<b>TOTAL</b>	<b>19,80</b>

Elaborado por: VEJAR, Lizbeth.

## 6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Para estar al tanto de la evolución del manual de procedimientos de crédito y cobranza es necesario que su control sea continuo y minucioso con el objetivo de disponer de información oportuna para la tomar decisiones como: mantenerla, modificarla, sustituirla o suprimirla definitivamente. El monitoreo y la evaluación se realizará tomando en cuenta los siguientes parámetros.

### Cuadro 35. Preguntas- Monitoreo de Propuesta

Nº	PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1	¿Qué evaluar?	La implementación del manual de procedimientos de crédito y cobranza.
2	¿Por qué evaluar?	Porque el objetivo de la evaluación es mejorar los procedimientos actuales de crédito y cobranza. Porque se necesita que los niveles de recuperación de cartera sean eficientes para solventar gastos.
3	¿Para qué evaluar?	Para llevar un mejor control del desarrollo del manual de procedimientos de crédito y cobranza. Constatar el cumplimiento de los objetivos planteados. Conocer los efectos de las acciones encaminadas. Permitir la aplicación de correctivos.
4	¿Con qué criterios a evaluar?	Realizando presupuestos y su posterior análisis.
5	¿Cuáles son los indicadores de evaluación?	Variación de los coeficientes de los Indicadores financieros. Porcentaje del incremento de créditos otorgados. Porcentajes de recuperación de cartera.

---

6	¿Quién evalúa?	Gerente General. Asesor de crédito.
7	¿Cada cuánto se evaluará?	Semestralmente.
8	¿Quién solicita evaluar?	Gerente General.

---

**Elaborado por:** VEJAR, Lizbeth..

## BIBLIOGRAFÍA

- Ley de la Economía Popular y Solidaria*. (10 de Junio de 2013). Recuperado el 13 de Junio de 2013, de RASONU S.A.:  
[http://www.rasonu.com.ec/index.php?option=com\\_remository&Itemid=108&func=fileinfo&id=36&lang=es](http://www.rasonu.com.ec/index.php?option=com_remository&Itemid=108&func=fileinfo&id=36&lang=es)
- Aci Américas. (28 de 03 de 2011). *Aci Américas*. Obtenido de  
<http://www.aciamericas.coop/Ecuador-2010-un-ano-exitoso-para>
- ACSB. (2012). *Asociacion Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito Controladas por la Superintendencia de Bancos*. Obtenido de  
[http://www.acsb.coop/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9](http://www.acsb.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=9)
- Almagro Chango, W. P. (2009). *Herramientas Administrativas y de prudencia Financiera y su incidencia en el Desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por la Superintendencia de Bancos*. Ambato.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 17 de Abril de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/6227177/-NUEVA-CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR>
- Asamblea Nacional. (10 de Mayo de 2011). *Registro Oficial N°444*. Recuperado el 17 de Abril de 2012, de LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO:  
<http://www.ieps.gob.ec/files/ley%20de%20economia%202011/LEY%20D%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA.PDF>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Lexis .
- Baena Toro, D., & Otros. (2008). Conceptos. En *Guía Temática Financiera* (pág. 52). Bogotá D.c.: Digiprint Editores E.U.
- Banco de México. (2010). *Instituciones Financieras*. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/estructura-del-sistema-financiero/%7BA7DF9134-AA14-C4D4-48C9-26E5B0A6B571%7D.pdf>
- BCE. (21 de Octubre de 2008). *Instructivo Tasas de interes*. Recuperado el 21 de Julio de 2013, de  
<http://www.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/InstructivoEnvioTasasInteres.pdf>
- Caicedo, N. (2008). *Economía Guía Didáctica y Módulo*. Medellín: Departamento de Publicaciones FUNLAM.

- Camacho, A. (2010). *Doctrinas Económicas*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2007). Sistema financiero Privado. En *Sistema Financiero* (pág. 18). Quito: Publigráficas Jokama.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero*. Quito: Publigráficas Jokama.
- Definición ABC. (s.f.). *Definición ABC*. Recuperado el 26 de Octubre de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>
- Definición org. (27 de Noviembre de 2011). Recuperado el 25 de Octubre de 2013, de <http://www.definicion.org/manual>
- Diario Hoy. (6 de Mayo de 2013). *Diario Hoy*. Recuperado el 29 de Mayo de 2013, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/los-ecuatorianos-solo-pueden-ahorrar-83-en-promedio-cada-mes-segun-el-inec-580356.html>
- Echegoyen, J. (2013). *Diccionario de Psicología y Filosofía*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2013, de <http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Ontologia.htm>
- Fabozzi, F. J., & et.al. (2007). *Mercados e Instituciones Financieras*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Fiat Panis. (Junio de 2005). *Situación Actual de los Camélidos en Sudamericanos, Bolivia*. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/52948061/54/Instituciones-Financieras-Privadas>
- Gallegos, R., & et. al. (2008). *Contabilidad para Pequeñas Bancas*. Quito.
- Garcés, M. (2011). *Instituciones Reguladas y No Reguladas*. *DRET Consultores*, 13-19.
- Garcés, J. (Marzo de 2007). *Oferta y Demanda*. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de [http://www.mundodescargas.com/apuntes-trabajos/economia/decargar\\_oferta-y-demanda.pdf](http://www.mundodescargas.com/apuntes-trabajos/economia/decargar_oferta-y-demanda.pdf)
- Gobernación del Magdalena. (2011). *www.magdalena.gov.co*. Recuperado el 25 de Octubre de 2013, de [http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf)
- Heras, J. (2000). *Diccionario de Mercados Financieros*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Heredia, C. (2006). *Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza para la recuperación de cartera de Globalcolor S.C.C.* Ambato.

- Hernández, R., & et. al. (2010). *Elasticidad*. Recuperado el 15 de Abril de 2012
- Herrera, L., & et.al. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Hill, M. G. (2010). *Operaciones financieras*. Recuperado el 18 de Julio de 2013, de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448178998.pdf>
- JEP. (2 de 2012). *Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP*. Obtenido de <http://www.coopjep.fin.ec/nuestra-institucion/jep-cifras/ranking-cooperativo>
- Klotter, A. (2006). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- La Gran Enciclopedia de la Economía. (2009). [www.economía48.com](http://www.economía48.com). Recuperado el 26 de Octubre de 2013, de <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>
- López, A., & et.al. (2006). *Investigación sobre la demanda de crédito por parte de las pequeñas y medianas empresas en el Salvador*. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de [http://168.243.1.4/deptos/economia/media/archivo/bf3a02\\_tesisdemandadecredito bancarioapymes.pdf](http://168.243.1.4/deptos/economia/media/archivo/bf3a02_tesisdemandadecredito bancarioapymes.pdf)
- Maldonado, R., Sibaja, A., Carella, Á., & Durán, Á. (2007). Obtenido de Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos: [http://www.forodepagos.org/pdf/Cacs\\_AL.pdf](http://www.forodepagos.org/pdf/Cacs_AL.pdf)
- Melendez, F. (3 de Abril de 2002). Pequeñas Instituciones No Gubernamentales. *Diario El Universo*, pág. A7.
- Ochoa, G. (2007). Finanzas. En *Administración Financiera* (pág. 2). México: Litográfica Ingramex.
- Padilla, R., & et.al. (Febrero de 2011). *La Operatividad del Sistema Financiero Nacional*. Recuperado el 13 de Abril de 2012, de <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/modulo-3-la-operatividad-del-sistema-financiero-nacional2.pdf>
- Paredes Andachi, M. P. (2006). Políticas y porcedimientos para un adecuado manejo de la cartera del Consorcio del Pichincha Ambato. Ambato.
- Pascale, R. (2009). Instrumento de Crédito. En *Decisiones financieras*. Argentina: Proyección Gráfica S.R.L.
- Pennance, F. (1997). *Diccionario de Economía*. Quito: Grupo Editorial Galo Ordóñez.
- Proaño, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Medellín: PUblicer Ag.

Promonegocios .net. (Agosto de 2006). *Definición de servicios*. Recuperado el 15 de Abril de 2012, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Rodriguez, A. (1 de Julio de 2002). Censo Cooperativista. *Diario El Comercio*, pág. B4.

Romo Gómez, A. E. (2009). *Evaluación de las Políticas y Procedimientos Crediticios para asegurar la Fortaleza Financiera en LEASINGCORP sucursal Ambato*. Ambato.

Santandreu, E., & Santandreu, P. (2000). Clasificación de créditos. En *Manual de Finanzas*. Barcelona: Romanya Valls S.A.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2002). Regulación de Cooperativas en el País. *Boletín SBS*, 13.

Vargas, L. (2010). *Procesos de Competitividad*. Quito.

Wilson, P. (2010). *www.uta.edu.ec*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1568/135%20Ing.pdf?sequence=1>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Pelileo.

COOPERATIVAS					
CONTRIBUYENTE	RUC	DIRECCION	PARROQUIA	ACTIVIDAD ECONOMICA	
0001 COOP. DE AHORRO, CREDITO Y VIVIENDA LA MERCED	1890003024001	CALLE 10 DE AGOSTO Y JUAN MONTALVO	PARROQUIA HUAMBALO	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0002 COOP. DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	1890080967001	CALLE JOSE MEJIA Y AV. ANTONIO CLAVIJO	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0003 COOP. DE AHORRO Y CREDITO CORPORACION CENTRO LTDA	1791306589001	AV. ANTONIO CLAVIJO Y VICENTE ROCAFUERTE	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0004 COOP. DE AHORRO Y CREDITO DORADO LTDA. (AGENCIA PELILEO)	1891733719001	AV. QUIZ QUIZ Y ANTONIO CLAVIJO	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0005 COOP. DE AHORRO Y CREDITO DORADO LTDA. (AGENCIA SALASACA)	1891733719001	PANAMERICANA VIA AMBATO - BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0005 COOP. DE AHORRO Y CREDITO INDIGEMA GALAPAGOS (MATRIZ)	2091756678001	SALASACA CENTRO	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0005 COOP. DE AHORRO Y CREDITO INDIGEMA GALAPAGOS (PELILEO)	2091756678001	AV. PADRE CHACON Y GENERAL CACHA	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0006 COOP. DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI	1891710255001	AV. PADRE CHACON Y JOSE MEJIA	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0007 COOP. DE AHORRO Y CREDITO KURI WASI LTDA. (AGENCIA PELILEO)	1891735207001	AV. QUIZ QUIZ Y PADRE CHACON	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0007 COOP. DE AHORRO Y CREDITO KURI WASI LTDA. (AGENCIA SALASACA)	1891735207001	SALASACA CENTRO	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0008 COOP. DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	1891726498001	AV. CONFRATERNIDAD Y LAGO AGRO	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0009 COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUCUNAN SALASACA	1891706150001	SALASACA CENTRO	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0009 COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUCUNAN(Pelileo)	1891706150001	VIA A BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0010 COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUCRUNA	1890141877001	AV. 22 DE JULIO Y AV. PADRE CHACON	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0011 COOP. DE AHORRO Y CREDITO NATIVA LTDA	1891742106001	SALASACA CENTRO	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0012 COOP. DE AHORRO Y CREDITO OSCUS	1890001323001	CALLE GENERAL CACHA Y AV. PADRE J. CHACON	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0013 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAC PELILEO LTDA	1891726798001	CALLE CAL CUCHIMA Y AV. PADRE J. CHACON	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0014 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SALASACA LTDA. (MATRIZ)	1891717895001	PANAMERICANA VIA AMBATO - BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0014 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SALASACA LTDA. (PELILEO)	1891717897001	CALLE CAL CUCHIMA Y ANTONIO CLAVIJO	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0015 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SALATE LTDA	1891702805001	CASERIO SALATE	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0016 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	1890003628001	CALLE QUIZ QUIZ Y AV. PADRE J. CHACON	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0017 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN PEDRO DE PELILEO LTDA	1891737633001	AV. CONFRATERNIDAD Y AV. PADRE J. CHACON	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	
0018 COOP. DE AHORRO Y CREDITO SURANGAY LTDA	1891707610001	CASERIO SURANGAY	PARROQUIA HUAMBALO	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS	



0019	COOP. DE AHORRO Y CREDITO TRES ESQUINAS LTDA	1891724124001	AV. PADRE CHACON Y AV. 22 DE JULIO	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
0020	COOP. DE AHORRO Y CREDITO WAMANLOMA LTDA (AGENCIA PELILEO)	1891733094001	AV. ANTONIO CLAVIJO Y QUIZ QUIZ	PARROQUIA MATRIZ	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
	COOP. DE AHORRO Y CREDITO WAMANLOMA LTDA (AGENCIA SALASACA)	1891733093001	CASERIO WAMANLOMA	PARROQUIA SALASACA	INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

### CORPORACIONES

	CONTRIBUYENTE	RUC	DIRECCION	PARROQUIA	ACTIVIDAD ECONOMICA
0001	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO CREDI OPCION	1891742637001	AV. PADRE CHACON Y QUIZ QUIZ	PARROQUIA MATRIZ	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR: LA BANCA COMERCIAL, CAJAS DE AHORRO, COOPERATIVAS, ETC.
0002	CORPORACION DE DESARROLLO FINANCIERA PROOVISION	1891744443001	PANAMERICANA AMBATO-BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR: LA BANCA COMERCIAL, CAJAS DE AHORRO, COOPERATIVAS, ETC.
0003	CORPORACION DE DESARROLLO FINANCIERO PAKARYMUY	1891723241001	AV. CONFRATERNIDAD Y CALICUCHIMA	PARROQUIA MATRIZ	ACTIVIDADES SOCIALES Y FINANCIERAS
0004	CORPORACION DE DESARROLLO FINANCIERO PUEBLOS ANDINOS	1891747981001	PANAMERICANA VIA AMBATO - BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
0005	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO RHUMY WARA (PELILEO)	1891742319001	AV. QUIZ QUIZ Y AV. ANTONIO CLAVIJO	PARROQUIA MATRIZ	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO RHUMY WARA (SALASACA)	1891742319001	SALASACA CENTRO	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
0006	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO PRODUFINSA	1891738567001	AV. PADRE CHACON Y EPLICACHIMA	PARROQUIA MATRIZ	ACTIVIDADES SOCIALES Y FINANCIERAS
0007	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO ALLI PUSHAK	0391010110001	AV. QUIZ QUIZ Y PADRE CHACON	PARROQUIA MATRIZ	ACTIVIDADES REALIZADAS EN BENEFICIOS DE ASOCIADOS
0008	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO ISLAS ENCANTADAS	1891734774001	PANAMERICANA VIA AMBATO - BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
0009	CORPORACION DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO VIENTOS SOLIDARIOS	1891736831001	PANAMERICANA VIA AMBATO - BAÑOS	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
0010	AMERICA	1891735832001	CHIQUICHA	PARROQUIA CHIQUICHA	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
	AMERICA	1891735832001	CALLE TEOFILO MARTINEZ	PARROQUIA HUAMBALO	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
	AMERICA	1891735832001	SALASACA CENTRO	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
0011	CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO SALASACA	1891743994001	CASERIO IMANZANAPAMBA BARRIO. CENTRO CALLE: VIA AL ROSARIO NUMERO. SIN	PARROQUIA SALASACA	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
0012	CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO SANTANDER - REP. LEGAL-JEREZ MORETA. JOSE LORENZO	1891745870001	BARRIO. ORIENTE CALLE: AV. CONFRATERNIDAD NUMERO. 4-14 INTERSECCION. CALICUCHIMA	PARROQUIA MATRIZ	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR: LA BANCA COMERCIAL, CAJAS DE AHORRO, COOPERATIVAS, ETC.

Elaborado por:



Ing. Mariana Vurguelto  
JEFE DE RENTAS

## ANEXO 2. Encuesta

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

**INSTITUCIÓN:**.....

**FECHA:**.....

**OBJETIVO:** Obtener información que permita cuantificar y analizar datos del sector financiero cooperativo del cantón Pelileo.

**INSTRUCCIONES:** Por favor colocar una X en su respuesta.

### CUESTIONARIO

**1. La institución se encuentra:**

- Regulada.
- No regulada.
- En trámite.

**2. La institución es regulada por:**

- Superintendencia de Bancos.
- MIES.

**3. ¿Cuál es el tiempo de funcionamiento de la institución?:**

- 1 a 6 meses.
- 7 a 12 meses.
- 1 a 5 años.
- 6 a 10 años.
- 10 años a más.

**4. ¿Con cuántos socios cuenta la entidad?:**

- Menos de 100.
- De 100 a 300.
- De 301 a 600.
- De 600 a 1000.
- De 1001 a 1500.
- De 1500 a más.

**5. ¿Cuáles de los siguientes servicios ofrece su institución?:**

- Pago del Bono de Desarrollo Humano.
- Pago del Soat.
- Pago y envío de remesas.
- Financiamiento de maquinaria.
- Inversiones.
- Créditos.
- Ahorro en dólares.
- Certificado de depósito a plazos.

**6. ¿Cuáles de los siguientes servicios es el más demandado por sus clientes?:**

\*Señale solo uno

- Pago del Bono de Desarrollo Humano.
- Pago del Soat.
- Pago y envío de remesas.
- Financiamiento de maquinaria.
- Inversiones.
- Créditos.
- Ahorro en dólares.
- Certificado de depósito a plazos.

**7. La frecuencia de créditos entregados por su institución es:**

- Una vez por semana.
- Varias veces a la semana.
- Una vez por mes.
- Varias veces por mes.
- Otro (especifique).....

**9. ¿Qué tipo de créditos otorga su institución?:**

- Hipotecario.
- Sobre firmas.
- Microcrédito.
- Prendario.
- Corporativo.
- Otro (especifique).....

**11. En su mayoría los créditos son solicitados para:**

(Ordene según su importancia, siendo 1 el menor y 4 el mayor).

- Producción.
- Comercialización.
- Consumo.
- Vivienda.

**13. ¿Cuál fue la característica más importante para usted a la hora de otorgar un crédito?:**

\*Señale solo una

- Capacidad de pago.
- Garantía.
- Plazo de pago.
- Rentabilidad recibida.
- Objetivo del crédito.
- Otro (especifique).....

**8. ¿Cuál fue el monto disponible para la colocación de créditos en el año 2012?:**

.....

**10. ¿Qué tipo de crédito es solicitado con mayor frecuencia?:**

- Hipotecario.
- Sobre firmas.
- Microcrédito.
- Prendario.
- Corporativo.
- Otro (especifique).....

**12. ¿Cuál fue el monto de colocación de crédito de su institución en el año 2012?:**

CREDITO	MONTO
Producción.	
Comercialización.	
Consumo.	
Vivienda.	

**14. ¿Cuál de los siguientes ventajas maneja su institución? :**

- Flexibilidad de requisitos.
- Bajas tasas de interés.
- Facilidad en plazo de pago.
- Monto de cuotas accesibles.
- Otro (especifique).....

**15. ¿Cuál de los siguientes factores han afectado la demanda de créditos en su institución?:**

- Menor acceso a fondos prestables.
- Inflación.
- Competidores.
- Regulación más estricta.
- Deterioro de la capacidad de pago.

**16. Usted considera que el incremento de instituciones financieras en el cantón ha sido:**

- Excesiva.
- Notable.
- Poco.
- Nada.

**17. ¿Cuál de los siguientes factores fomentan la creación de cooperativas en el mercado financiero?**

- Necesidades insatisfechas.
- Existencia de nichos de mercado.
- Negocio optimo.
- Facilidad de constitución.
- Otro (especifique).....

**18. Elija su respuesta según corresponda:**

TIPO DE CRÉDITO	GARANTÍA	TASA DE INTERÉS	PLAZO DE COBRO	TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES	COSTOS
<b>QUIROGRAFARIO</b>	<input type="checkbox"/> Rol de pago. <input type="checkbox"/> Garantes. <input type="checkbox"/> Escritura. <input type="checkbox"/> Prenda industrial.	<input type="checkbox"/> Fija. <input type="checkbox"/> Variable. <input type="checkbox"/> Mixta. <input type="checkbox"/> otro:.....	<input type="checkbox"/> 12 meses. <input type="checkbox"/> 18 meses. <input type="checkbox"/> 24 meses. <input type="checkbox"/> 48 meses.	<input type="checkbox"/> 5 días. <input type="checkbox"/> 10 días. <input type="checkbox"/> 15 días. <input type="checkbox"/> 30 días.	<input type="checkbox"/> Otro:..... .....
<b>HIPOTECARIO</b>	<input type="checkbox"/> Rol de pago. <input type="checkbox"/> Garantes. <input type="checkbox"/> Escritura. <input type="checkbox"/> Prenda industrial.	<input type="checkbox"/> Fija. <input type="checkbox"/> Variable. <input type="checkbox"/> Mixta. <input type="checkbox"/> otro:.....	<input type="checkbox"/> 1 año. <input type="checkbox"/> 2 años. <input type="checkbox"/> 3 años. <input type="checkbox"/> 4 años. <input type="checkbox"/> 5 años.	<input type="checkbox"/> 5 días. <input type="checkbox"/> 10 días. <input type="checkbox"/> 15 días. <input type="checkbox"/> 30 días.	<input type="checkbox"/> Avalúo <input type="checkbox"/> Hipoteca <input type="checkbox"/> Otro:..... .....
<b>PRENDARIO</b>	<input type="checkbox"/> Rol de pago. <input type="checkbox"/> Garantes. <input type="checkbox"/> Escritura. <input type="checkbox"/> Prenda industrial.	<input type="checkbox"/> Fija. <input type="checkbox"/> Variable. <input type="checkbox"/> Mixta. <input type="checkbox"/> otro:.....	<input type="checkbox"/> 1 año. <input type="checkbox"/> 2 años. <input type="checkbox"/> 3 años. <input type="checkbox"/> 4 años. <input type="checkbox"/> 5 años.	<input type="checkbox"/> 5 días. <input type="checkbox"/> 10 días. <input type="checkbox"/> 15 días. <input type="checkbox"/> 30 días.	<input type="checkbox"/> Seguro <input type="checkbox"/> Otro:..... .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**