



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

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION  
DEL TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORIA CPA.**

**Tema:**

---

**“LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN CREDITICIOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA UTILIDAD DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA”**

---

**Autor:** GALARZA GALARZA LUIS DANIEL

**Tutor:** ING. CPA. EDUARDO FAZ CEVALLOS

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Eduardo Faz con cedula de identidad N° 0501779714 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN CREDITICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA**, desarrollado por **LUIS DANIEL GALARZA GALARZA** estudiante de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA** considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación, de la Universidad Técnica de Ambato y el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Enero 16 del 2014

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by 'Faz' and a vertical line with a flourish at the top.

Ing. Eduardo Faz Cevallos C.P.A

TUTOR

## AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, GALARZA GALARZA LUIS DANIEL, con cédula de ciudadanía N° 1804415808, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN CREDITICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA**, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de la citas.

Ambato, Enero 16 del 2014



GALARZA GALARZA LUIS DANIEL

C.C. 1804415808

AUTOR

## APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente trabajo de Investigación sobre el tema **LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN CREDITICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA**, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Ana Molina  
Profesor Calificador



Econ. Francisco Mosquera  
Profesora Calificadora



Econ. Diego Proaño, Mg.  
Presidente del Tribunal

Ambato, Marzo del 2014

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación está dedicado principalmente a Dios y a mis padres, quienes han sido la fortaleza e inspiración para lograr mis metas tanto personales como profesionales.

*Daniel Galarza*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por haberme formado como un profesional así también a todos mis profesores que compartieron su sabiduría, en especial al Ing. Eduardo Faz quien me supo orientar y dirigir para la culminación de la presente investigación.

Un especial agradecimiento a quienes hacen la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., por las facilidades brindadas para que esta investigación se haga realidad.

*Daniel Galarza*

# INDICE DE CONTENIDOS

## A.- PAGINAS PRELIMINARES

|  |     |
|--|-----|
| APROBACIÓN DEL TUTOR.....                                | ii  |
| AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....              | iii |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL CALIFICADOR..... | iv  |
| DEDICATORIA .....  | v   |
| AGRADECIMIENTO .....                                     | vi  |
| INDICE DE CONTENIDOS.....                                | vii |
| RESUMEN EJECUTIVO.....                                   | xiv |

## B.- INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I EL PROBLEMA

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1.1 TEMA .....                        | 2  |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....  | 2  |
| 1.2.1 Contextualización .....         | 2  |
| 1.2.1.1 Macro Contextualización.....  | 2  |
| 1.2.1.2 Meso contextualización .....  | 3  |
| 1.2.1.3 Micro contextualización ..... | 5  |
| 1.2.2 Análisis crítico.....           | 7  |
| 1.2.2.1 Árbol de problemas.....       | 7  |
| 1.2.3 Prognosis .....                 | 8  |
| 1.2.4 Formulación del problema .....  | 9  |
| 1.2.4.1 Variable independiente: ..... | 9  |
| 1.2.4.2 Variable dependiente: .....   | 9  |
| 1.2.5 Preguntas directrices .....     | 9  |
| 1.2.6 Delimitación del problema.....  | 9  |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN .....               | 10 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.4 OBJETIVOS .....              | 11 |
| 1.4.1 Objetivo general .....     | 11 |
| 1.4.2 Objetivos específicos..... | 11 |

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO .....                     | 12 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....                       | 15 |
| 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....                           | 16 |
| 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....                        | 22 |
| 2.4 Gráficas de inclusión interrelacionadas .....        | 22 |
| 2.4.1 Subordinación de variables.....                    | 22 |
| 2.4.1.2 Subordinación de la variable independiente ..... | 23 |
| 2.4.2 Estatutos y reglamentos .....                      | 25 |
| 2.4.3 Políticas de Crédito.....                          | 29 |
| 2.4.4 Administración del crédito.....                    | 31 |
| 2.4.5 Factores del riesgo .....                          | 34 |
| 2.4.6 Procesos de colocación crediticios .....           | 35 |
| 2.4.7 Mercados Financieros .....                         | 36 |
| 2.4.8 Intermediación Financiera.....                     | 36 |
| 2.4.9 Gestión Financiera .....                           | 37 |
| 2.4.10 Patrimonio .....                                  | 37 |
| 2.4.11 Utilidad .....                                    | 38 |
| 2.5 HIPÓTESIS .....                                      | 39 |
| 2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....                       | 39 |

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....                        | 40 |
| 3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....              | 40 |
| 3.2.1 Investigación del campo .....                         | 40 |
| 3.2.2 Investigación bibliográfica o documental.....         | 41 |
| 3.3 NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....                  | 42 |
| 3.3.1 Investigación de asociación de variables .....        | 42 |
| 3.3.1 Investigación descriptiva.....                        | 42 |
| 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....                                | 43 |
| 3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS.....                            | 45 |
| 3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....              | 46 |
| 3.7 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN .....                | 49 |
| 3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE DATOS .....                    | 49 |
| 3.8.1 Plan de análisis e interpretación de resultados ..... | 50 |

**CAPITULO IV**  
**ANALISIS E INTERPRETACION DE REASULTADOS**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....   | 51 |
| 4.2. Interpretación de resultados ..... | 62 |
| 4.3 Verificación de la Hipótesis.....   | 70 |

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 5.1. CONCLUSIONES.....    | 74 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 76 |

**CAPITULO VI**  
**PROPUESTA**

|  |    |
|--|----|
| 6.1. DATOS INFORMATIVOS .....                  | 78 |
| 6.1.1. Título .....                            | 78 |
| 6.1.2. Institución .....                       | 78 |
| 6.1.3. Beneficiarios .....                     | 78 |
| 6.1.4. Ubicación Sectorial .....               | 78 |
| 6.1.5. Equipo Técnico Responsable .....        | 78 |
| 6.1.6. Tiempo estimado .....                   | 79 |
| 6.1.7. Costo .....                             | 79 |
| 6.2. ANTECEDENTES DE PROPUESTA.....            | 79 |
| 6.3. JUSTIFICACIÓN .....                       | 81 |
| 6.4. OBJETIVOS .....                           | 82 |
| 6.4.1. Objetivo General.....                   | 82 |
| 6.4.2. Objetivos Específicos .....             | 82 |
| 6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....            | 82 |
| 6.5.1. Factibilidad Económica.....             | 83 |
| 6.5.2. Factibilidad Social.....                | 83 |
| 6.5.3. Factibilidad Institucional.....         | 83 |
| 6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA.....  | 83 |
| 6.7. MODELO OPERATIVO .....                    | 93 |
| 6.7.1. Políticas de concesión crediticia ..... | 93 |
| 6.7.2. Procesos de concesión crediticia.....   | 96 |

|  |     |
|--|-----|
| 6.7.3. Niveles de Aprobación del crédito.....                                  | 101 |
| 6.7.4. Reglamento general de concesión crediticia.....                         | 102 |
| 6.7.5. Análisis FODA, Financiero, proyecciones y flujograma propuesto<br>..... | 108 |
| 6.7.5.1 Análisis FODA .....  | 108 |
| 6.7.5.2 Análisis Financiero.....   | 110 |
| 6.7.5.3 Flujograma Propuesto .....   | 111 |
| 6.7.6. Plan de acción .....  | 112 |
| 6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....  | 114 |
| 6.9 FUENTES DE INFORMACIÓN.....  | 115 |

**C.- MATERIALES DE REFERENCIA**

|              |     |
|--------------|-----|
| ANEXOS ..... | 118 |
|--------------|-----|

## ÍNDICES DE FIGURAS

|                  |    |
|------------------|----|
| Figura: 01 ..... | 7  |
| Figura: 02 ..... | 22 |
| Figura: 03 ..... | 23 |
| Figura 04 .....  | 24 |

## ÍNDICES DE TABLAS

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 01..... | 41 |
| TABLA 2.....  | 51 |
| TABLA 3.....  | 53 |
| TABLA 4.....  | 55 |
| TABLA 5.....  | 57 |
| TABLA 6.....  | 58 |
| TABLA 7.....  | 59 |
| TABLA 8.....  | 60 |
| TABLA 9.....  | 61 |
| TABLA 10..... | 62 |
| TABLA 11..... | 63 |
| TABLA 12..... | 64 |
| TABLA 13..... | 65 |
| TABLA 14..... | 66 |
| TABLA 15..... | 67 |
| TABLA 16..... | 68 |
| TABLA 17..... | 69 |
| TABLA 18..... | 71 |
| TABLA 19..... | 71 |
| TABLA 20..... | 71 |

## ÍNDICES DE GRAFICOS

|                  |    |
|------------------|----|
| GRÁFICO 1 .....  | 52 |
| GRAFICO 2 .....  | 53 |
| GRAFICO 3 .....  | 55 |
| GRAFICO 4 .....  | 57 |
| GRAFICO 5 .....  | 58 |
| GRAFICO 6 .....  | 59 |
| GRAFICO 7 .....  | 60 |
| GRAFICO 8 .....  | 61 |
| GRAFICO 9 .....  | 62 |
| GRAFICO 10 ..... | 63 |
| GRAFICO 11 ..... | 64 |
| GRAFICO 12 ..... | 65 |
| GRAFICO 13 ..... | 66 |
| GRAFICO 14 ..... | 67 |
| GRAFICO 15 ..... | 68 |
| GRAFICO 16 ..... | 69 |

## RESUMEN EJECUTIVO

Con los avances tecnológicos, científicos y culturales se han ido creando nuevas problemáticas en el aspecto financiero, de esta manera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito el pilar fundamental o la actividad principal por la que obtienen beneficios es la de otorgar créditos.

En el proceso de conceder un crédito algunas Instituciones Financieras han tenido grandes brechas que no han sido solucionadas por un deficiente capacitación, el colocar bien o mal el crédito influyen en su totalidad para reflejar la utilidad en estados financieros. Por esta razón debemos tener con mucha precaución y mantener constantemente actualizaciones en el campo financiero y como Institución aplicar una mejora continua.

Para dar posibles soluciones a esta problemática se desarrolla la presente investigación de esta manera:

Capítulo I: El Problema, se identifica el problema y se desarrolla los objetivos para esta investigación lo cual muestra que pretendemos obtener con la realización de este trabajo investigativo.

Capítulo II: Marco Teórico, se detalla los antecedentes, las leyes, reglamentos y normativas que den sustento científico a la presente investigación, se busca varias variables para dar posibles soluciones al problema.

Capítulo III: Marco Investigativo, se analiza los diferentes procesos de concesión crediticia que se desarrolla en el área de crédito dando uso de la estadística para mejorar el entendimiento y reflejar de mejor manera las posibles soluciones.

Capítulo IV: Análisis de Resultados, se presenta el análisis de resultados de una manera didáctica para facilitar la comprensión desarrollando estadísticamente desarrollando la hipótesis planteada.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, en esta parte del desarrollo del trabajo investigativo se detalla en que situaciones se mantiene la Institución Financiera y sugerir ciertos aspectos para mejorar los procesos de concesión crediticia.

Capítulo VI: Propuesta, en este capítulo se refleja un plan de acción para el mejor desempeño en el área de créditos cuando se realiza la concesión de créditos de manera que sean más eficientes para que se salvaguarde el patrimonio y se incremente la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## **INTRODUCCIÓN**

Con las nuevas demandas de socios y clientes pero manteniendo los valores y principios que rigen a las Cooperativa de Ahorro y Crédito se ha buscado la manera de ser más eficientes en ejecutar los procesos de concesión crediticia se ha desarrollado el presente trabajo investigativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

Donde se determinó ciertos vacíos en el área de créditos por lo que se vio viable realizar la investigación de Los procesos de colocación crediticios y su incidencia en la utilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA.

La presente investigación tiene como propuesta implementar un plan de acción que permita realizar un adecuado control en los procesos crediticios y así facilitar el proceso de crédito eficaz, de esta manera mejorara en gran medida los niveles de utilidad y demostrando una mejora continua mediante actualización permanentes de nuevas políticas y nuevos planes de crédito. Reflejando como Institución Financiera posicionamiento en el mercado de manera que estén en niveles adecuados los indicadores financieros.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 TEMA**

Los procesos de colocación crediticios y su incidencia en la utilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA., ubicada en la ciudad de Ambato.

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los procesos de colocación crediticios inciden en la utilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA., ya que las políticas y manuales de créditos actuales tienen algunas inconsistencias que disminuyen la eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones.

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **1.2.1.1 Macro Contextualización**

En el mundo globalizado, hoy en día con los avances en el desarrollo de las tecnologías, la informática, normas más exigentes, las Instituciones Financieras, han debido actualizarse de acuerdo a las exigencias implementando manuales y políticas de créditos que la época demanda, para lograr así ventajas competitivas.

Las Entidades Financieras se ven muy beneficiadas al tener un proceso crediticio eficaz ya que no solo conlleva otorgar un crédito, sino permite tener un control de socios y mejorar continuamente la utilidad.

En los países desarrollados algunas Instituciones Financieras tienen sistemas de crédito de aprobación automática, es un documento electrónico en el cual de acuerdo a la capacidad de pago del socio le ofrece el producto crediticio más adecuado.

Por el contrario en nuestro país, la mayoría de las Instituciones Financieras tienen un sistema de otorgamiento de crédito manual que no les permite tener un control sobre sus socios y sobre sus pérdidas o ganancias.

En los países del mundo el otorgamiento de crédito con un respaldo suficiente es lo más importante, ya que es un soporte legal para recuperar la cartera de crédito y de esta dependerá el buen funcionamiento y crecimiento de la Institución Financiera.

#### **1.2.1.2 Meso contextualización**

El sistema cooperativo financiero en el Ecuador, desde hace cinco décadas constituye un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares, principalmente microempresarios, como una respuesta de dignidad autogestionaria en la búsqueda de la solución de sus propias necesidades financieras colectivas.

En la actualidad este sistema ha tenido un crecimiento importante, los programas de microcrédito y el acceso a los servicios financieros han ayudado a mitigar en gran parte la pobreza en los sectores desfavorecidos de nuestro país gracias a la creación de oportunidades de ingreso y empleos los mismos que han permitido el acceso a la

educación, salud y al desarrollo del potencial productivo de las zonas rurales. Las organizaciones como las cajas de ahorro, bancos cooperativos rurales surgieron como respuesta a una situación de emergencia y el deseo de optimizar la posición económica del socio individual mediante un acceso mejorado a los servicios financieros y mercados, así como de mantener la competitividad, todo ello recurriendo a una actividad empresarial conjunta basada en la solidaridad e implementada en base a los principios de autoayuda, responsabilidad propia y autogestión, sin embargo en el país se han dado varias experiencias de conformación de cajas comunitarias o rurales, varias de las cuales, han perdurado solamente hasta que existió la ayuda internacional.

El sector cooperativo, más bien, ha demostrado una mayor solvencia y una presencia destacada en las zonas rurales.

En el país, el control y el suficiente respaldo no ha tenido una gran innovación y desarrollo de la investigación que permita producir sistemas confiables a la sociedad con aportes a los distintos sectores como son: económicos, sociales, políticos, educativos, entre otros. Las grandes Instituciones Financieras como son los Bancos, Mutualistas llevan una gran ventaja sobre otras Instituciones Financieras como las Cooperativas de Ahorro y Crédito, gracias a que su sistema de calificación de cliente para el otorgamiento de crédito tiene gran rapidez, eficacia y sobre todo su fiabilidad lo que les permitirá un excelente control y seguimiento del crédito.

Las Instituciones Financieras que no realizan una inversión para mejorar sus sistemas o mejoramientos de políticas de crédito, por su falta de conocimientos o por el desinterés de los funcionarios, en su mayoría

tienen pérdidas económicas como por la morosidad, debido a que no se cumplen con las exigencias de colocación de crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador están actualmente controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria bajo la ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con esta regulación que es nueva se implementan nuevos controles más eficaces para un mejor desenvolvimiento de las mismas, de esta manera mejorando la gestión de los funcionarios.

#### **1.2.1.3 Micro contextualización**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA, creada en el año 2000 del mes de diciembre del día 20 en el Ministerio de Bienestar Social bajo el acuerdo ministerial número 1749, ubicada en la ciudad de Ambato, en la Parroquia de Santa Rosa, durante estos años de funcionamiento día a día se han ido implementando política y manuales de créditos acorde a la necesidad de la Institución.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “1 DE JULIO” LTDA., nace por las necesidades de los pobladores del sector rural, indígenas y campesinos de la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato en la provincia de Tungurahua, quienes han estado relegados de la provisión de servicios financieros, por lo que esta Cooperativa se ha convertido en una alternativa para financiar sus actividades productivas. Esta Cooperativa nació en una comunidad rural y se ha ido desarrollando de forma individual, en sus inicios sin ninguna especialización y sin una visión micro financiera clara, en la actualidad ha crecido por la acogida de

sus socios y socias, por la cercanía de sus oficinas, por los productos financieros que prestan, por la calidad y calidez en el servicio, entre otras causas.

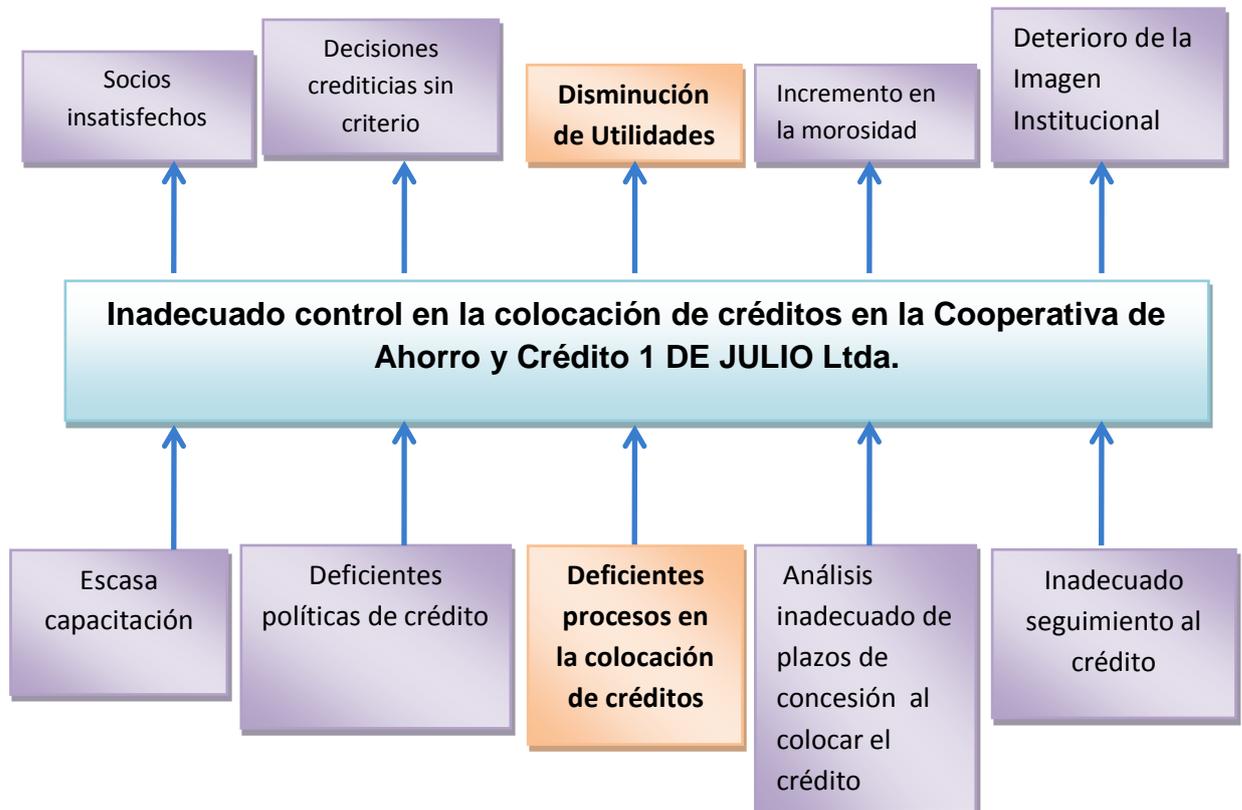
Esta entidad micro financiera está en proceso de perfeccionamiento y crecimiento impulsado por sus administradores y también por los organismos que la apoyan y trabajan en esta línea, quienes han motivado su desarrollo con la finalidad de alcanzar ciertas ventajas para poder proveer de mejores productos y servicios a sus asociados, en su mayoría campesinos e indígenas de la localidad, para que así, mejoren su situación económica y sobretodo su calidad de vida.

Conforme se ha ido avanzando el tiempo, de igual forma se ha incrementado el riesgo que siempre ha estado al momento de colocar un crédito a los clientes de la Cooperativa, por esa razón se ve necesario de innovar y proponer o rediseñar nuevos controles ya sea mejorando procesos y actualizando los manuales, políticas de crédito para poder disminuir el riesgo que se presenta la momento del cobro del crédito que afecta de manera directa a la utilidad de la Cooperativa.

## 1.2.2 Análisis crítico

### 1.2.2.1 Árbol de problemas

Figura: 01



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

Un deficiente control en la colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., refleja en las utilidades, ya que no se puede recuperar el financiamiento de acuerdo a lo establecido sino mas bien que hay muchos retrasos los cuales perjudican para la liquidez de la Cooperativa, de esa manera se ve necesario y urgente establecer bien los procesos, políticas y manuales de crédito o rediseñar los ya existentes. Ya que mejorando los procesos y dando cumplimiento las políticas y manuales de créditos se podrían incrementar las utilidades de la Cooperativa, disminuyendo de igual forma la morosidad en la que se encuentran los socios, así poder cumplir con los requerimientos y normas establecidas por fuentes externas de financiamiento.

Una escasa capacitación al momento de colocar el financiamiento crea que el socio no se encuentre bien informado de todo lo que contrae esta obligación, el desconocimiento del socio por lo tanto crea el desacuerdo. Al no estructurar las políticas de crédito no se puede tener una base bien estructurada para otorgar el financiamiento y entregar el crédito sin criterio.

El inadecuado análisis al momentos de establecer el plazo que tendrá el socio para cancelar el crédito influye en la morosidad ya que el socio no tiene definido bien la capacidad de pago que puede cumplir. La falta de seguimiento al crédito ocasiona que la cartera de crédito sea de mala calidad por lo que disminuye los beneficios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

### **1.2.3 Prognosis**

Si la Institución Financiera siguiera con esta situación y al no tomar la decisión de rediseñar e implementar un proceso adecuado y el cumplimiento de políticas y manuales de crédito, su reducción seria en la disminución de las utilidades paulatinamente, de igual forma reflejando crisis económica que le perjudicaría para el buen funcionamiento ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aumentando así la permanencia en el mercado financiero.

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

¿De qué manera incide los procesos de colocación de créditos en las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.?

##### **1.2.4.1 Variable independiente:**

Procesos de colocación crediticios

##### **1.2.4.2 Variable dependiente:**

Utilidades

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

- 1.- ¿Cómo afecta el desconocimiento sobre los procesos al momento de colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.?
- 2.- ¿Cuál es el factor que incide en la disminución de las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.?
- 3.- ¿Qué influye en el incremento de la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.?
- 4.- ¿A qué se debe el incumplimiento de los debidos procesos en la colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.?

#### **1.2.6 Delimitación del problema**

El presente estudio de investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., en la ciudad de Ambato, se

desarrollará su análisis al periodo 2012, las variables a estudiarse son: procesos de colocación crediticios y su incidencia en las utilidades.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Con la presente investigación podemos reducir paulatinamente el riesgo en el que se demuestra al momento de colocar los créditos ya que manejando de una manera adecuada y viendo las necesidades que los socios demuestran podemos ir adecuado y mejorando los procesos que ya existen en la Cooperativa de esta forma contribuir principalmente a los socios, ya que con un control adecuado no habría mucha cartera vencida transmitiendo así confianza para los socios que tienen su depósito.

Una de las razones principales es mantener una cartera de crédito sana que contribuya al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que la cartera de crédito es la parte fundamental de las Instituciones Financieras por la cual ingresan la mayor parte de recursos para poder sostener la operatividad y obtener beneficios que aporten al crecimiento.

También beneficiar al socio que realmente es calificado para un crédito con una atención oportuna y sobre todo satisfaciendo la necesidad. Dando un seguimiento para mantener un grupo de socios precalificados al crédito para el momento que la Cooperativa obtenga recursos desembolsar de inmediato ganando así tiempo y recursos en el mercado financiero. De esa manera reflejamos que un adecuado proceso puede reducir el riesgo que existen en otorgar un crédito e incrementar beneficios adecuando de una manera positiva a la demanda de los socios y el beneficio de la Cooperativa.

Con los pagos oportunos de los créditos se puede seguir generando más créditos de esta manera ayudarían en gran medida a incrementar la

utilidad de la Cooperativa ya que la rotación del efectivo sería frecuentemente, lo que incrementaría la liquidez mediante esto tendríamos una ventaja competitiva ante las demás Instituciones Financieras manejando un adecuado proceso de colocación de créditos.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar el proceso de colocación de créditos de acuerdo a los reglamentos y políticas Institucionales de crédito para analizar el impacto en la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- 1.- Indagarel proceso que utilizan en la colocación de créditos para resaltar sus potenciales beneficios y adecuar a la demanda de los socios.
- 2.- Identificar el factor de utilidad para reducir el riesgo como el de la morosidad en la cartera de créditos.
- 3.- Diseñar un plan de acción de procesos crediticios acorde a la realidad de los socios y la institución para mejorar la utilidad brindando así créditos oportunos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO**

En la intermediación financiera es fundamental conocer cada uno de los procesos financieros, a través de los cuales gira la razón de ser de la Cooperativa, para de esta manera evaluar su eficiencia y eficacia que nos permita tomar decisiones adecuadas para el bienestar de sus asociados y el fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

Con la finalidad de mejorar la actividad propia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la colocación de créditos se ha podido tomar de base varias investigaciones los cuales han ayudado para visualizar las experiencias en la mejora de procesos crediticios.

La información para la investigación se obtendrá de tesis, libros, páginas de internet y publicaciones referentes a esta temática.

Según RIVAS Verónica (2005) en su tesis; Incidencia de las políticas de cobranzas con respecto a la Morosidad de los Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-AIET Ltda. En la que se planteó el siguiente objetivo general “Diagnosticar el nivel de morosidad de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – AIET Ltda.” llegando a determinar las siguientes conclusiones:

“La importancia del tema de investigación radica en que la morosidad por parte de los clientes, ocasiona problemas e inconvenientes para la Cooperativa como también para sus

asociados, teniendo que emplear en ciertos casos las disposiciones legales vigentes en el reglamento general de créditos, para de esta manera reducir el incremento de morosidad de los créditos en esta institución; y así lograr que el dinero prestado regrese el tiempo planificado para seguir ofreciendo un servicio más eficaz y la otorgación masiva de créditos para beneficiar y cubrir las necesidades de los socios a ella incorporados.”

La investigación agrega que cuando regresa el dinero prestado en el tiempo esperado es una ventaja muy importante que se debe aprovechar otorgando créditos de manera oportuna y eficaz de esta manera incrementar los niveles de utilidad para que la Institución Financiera se posicione en el mercado.

Según ULLUARI Carla (2005: 79p) en su tesis Evaluación de la política de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua y su impacto en la satisfacción al cliente. Se estableció el siguiente objetivo general “Estudia la política de crédito y su impacto en la satisfacción al cliente.”

Aporta con las siguientes conclusiones. “Es necesario que en toda organización haya conciencia, que dentro del mercado existen varios competidores dispuestos a ofrecer más y mejores servicios, con el objeto de seguir creciendo y mantenerse dentro del mismo, mediante la implementación de estas y otras novedosas estrategias.” Comparto con esta conclusión ya que la Cooperativa debe crear cada vez mejores estrategias sin descuidar la parte de precautelar el beneficio. De esta manera ofertar productos y servicios novedosos.

Según ALTAMIRANO Angélica (2005: 80p) en su tesis Análisis de los factores que inciden en la recaudación de la cartera vencida para garantizar la fortaleza financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“COCIQ”. En la que se determinó el siguiente objetivo general “Indagar los factores que indiquen en la recaudación de la cartera vencida para garantizar la fortaleza financiera de la cooperativa de ahorro y crédito COCIQ año 2004”.

Añade la siguiente conclusión. “Establecer y proponer las maneras más rápidas y eficientes de recuperar los créditos vencidos sin acudir a los legal, puesto que esta alternativa influye un mayor gasto para la Cooperativa.”

Comparto la conclusión establecida en este proyecto de investigación ya que se deben proponer en el tiempo adecuado las estrategias para recuperar la cartera de crédito vencida, dando muchas alternativas para que el cliente pueda pagar.

Nuestra investigación está dirigida al campo de la contabilidad específicamente al área de créditos como eje principal de las Instituciones Financieras. Ya que la intermediación financiera se trata de tomar recursos de socios en forma de depósitos a la vista, depósito a plazo fijo, depósitos en certificados y se los coloca de forma controlada como créditos a los socios que necesitan de este servicio bajo un cumplimiento de políticas, reglamentos y manuales de créditos, generando así una necesidad de controlar estas actividades que beneficien a la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.,

Nuestra investigación sobre procesos de colocación de créditos existe suficiente información científica que permite el desarrollo de nuestro trabajo con respaldo adecuado.

Según (Roger H. Hale 1986; 9) manifiesta que “Si una casa de empeño presta dinero contra la entrega, como garantía, de un reloj de oro, no

necesita hacer ningún análisis de crédito. Solo necesita conceder el valor del reloj. Sin embargo, si un banco presta dinero a un particular o a una persona, necesita hacer un análisis de crédito para determinar los riesgos que conlleva el crédito y la posibilidad de reembolso del mismo.” En el mercado financiero cabe mencionar que se deben implantar estrategias para que el riesgo que es inminente la colocación del crédito disminuya en lo posible brindando más bien un beneficio para la Cooperativa.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación se alinea con el paradigma crítico propositivo, debido a que me permitirá analizar los diferentes procesos ya existentes como práctica cotidiana del ser humano enmarcado en la realidad de la Institución Financiera y poder proponer los cambios necesarios que le lleve a obtener niveles de excelencia tanto en el servicio a los socios como en la rentabilidad.

Esta investigación se centrará en buscar soluciones prácticas y viables a la principal problemática originada en los inadecuados procesos de concesión crediticia que ha originado la disminución de la rentabilidad de la institución financiera.

De esta manera la investigación será participativa y se seguirá implementando nuevas estrategias ante los nuevos riesgos que se van crean en el intercambio monetario que es la actividad principal de las Instituciones Financieras y como Lugar de investigación la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

Según (Manuel de Tord/ Jaime Amat 1984; 132) manifiesta que “La cooperación de segundo grado es muy útil en la intermediación financiera. La Cooperativa de crédito, en la que sociedades cooperativas y sus

socios participan, es una fuente de financiación de enorme utilidad. La intermediación financiera cooperativa tiene acceso a todos los instrumentos de financiación hasta aquí estudiados a los que utilizan la Banca y cajas de Ahorros. La filosofía de la cooperación aplicada a la intermediación supone:

Una mayor autonomía y posibilidad de desarrollo del movimiento cooperativo, los fondos generados en el movimiento se aplicaran a su desarrollo. No solamente los fondos generados por el movimiento en su actividad, también los aportados por actividades extra cooperativos de los socios, podrán ir dirigidos al mismo fin. Se crea un mercado financiero específico con sus caracteres particulares que podrán alejar a la cooperativa de la búsqueda de su financiación fuera del mundo cooperativo.

Los objetivos de la cooperativa serán el elemento esencial en las decisiones de asignación de fondos. El fin de la cooperativa de crédito consistirá en ayudar a los socios, en darles un servicio de obtención y colocación de fondos que les permita alcanzar objetivos.” De esta manera se debe tener muy en cuenta que se deben seguir mejorando los procesos de colocación de créditos ya que una cartera sana refleja la estabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La investigaciónse fundamenta en las siguientes leyes:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Estatutos de la Cooperativa

En esta investigación se sustenta bajo la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del grupo del sector Financiero de las Cooperativas De Ahorro y Crédito.

Art. 21.-Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

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

Art. 38.- Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 39.- Presidente.- El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser

reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia.- Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 41.-Reelección.- En las cooperativas cuyas asambleas son de representantes, para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso electoral previo y ser electos como representantes.

Art. 42.- Período.- El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo período esté feneciendo.

Art. 43.- Gastos de alimentación y movilización.- Las cooperativas podrán reconocer a los representantes a la asamblea, los gastos de alimentación y movilización, que deberán constar en el presupuesto y no podrán otorgar otro tipo de beneficio.

Art. 44.- Dietas a vocales.- Los vocales de los consejos de las cooperativas de los grupos y segmentos determinados por la Superintendencia, podrán percibir como dieta un valor mensual, de hasta

cuatro salarios básicos unificados sin que exceda el diez por ciento (10%) de los gastos de administración y que, de ninguna manera afecte su capacidad financiera, que lo recibirán íntegramente si participaren en todas las sesiones realizadas en el mes o el valor proporcional al número de sesiones asistidas en relación a las convocadas; su valor será determinado en el reglamento de dietas que deberá ser aprobado por la Asamblea General, conjuntamente con los gastos de representación del presidente, todo lo cual, deberá constar en el presupuesto anual de la cooperativa.

Art. 45.- Gerente.- El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa. En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última. En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular.

Art. 46.- Modalidad de contratación.- La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil.

Art. 47.- Atribuciones de los Órganos Internos.- Las atribuciones y deberes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, del Presidente y Gerente, constan en la presente Ley y en su reglamento, sin perjuicio de las que se determinen en los estatutos sociales.

Art. 48.- Patrimonio.- El patrimonio de las cooperativas estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y otras

reservas estatutarias y constituye el medio económico y financiero a través del cual la cooperativa puede cumplir con su objeto social.

Art. 49.-Capital social.- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 50.- Fondo Irrepartible de Reserva Legal.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica, y podrá ser distribuido exclusivamente al final de la liquidación de la cooperativa de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General. También formarán parte del Fondo Irrepartible de Reserva Legal, las donaciones y legados, efectuados en favor de la cooperativa.

Art. 51.- Otras reservas.- Las cooperativas podrán, a más de la reserva legal, crear las reservas que, por la naturaleza de la entidad, considere necesarias.

Art. 52.- Utilidades.- Para efectos de la presente Ley se definen como utilidades todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros,

luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 53.- Excedentes.- Son los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 54.- Distribución de utilidades y excedentes.- Las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

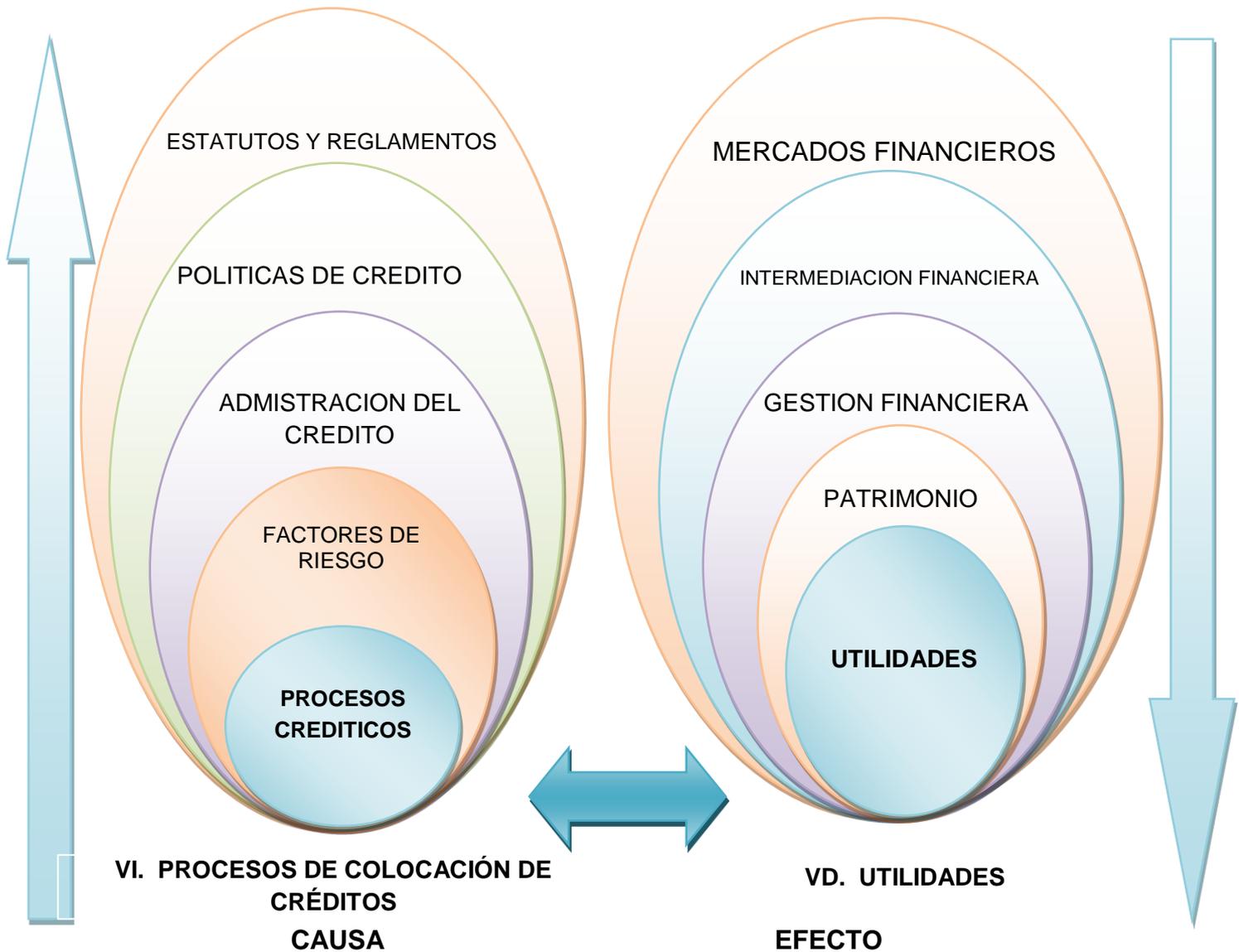
- a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### 2.4 Gráficos de inclusión interrelacionadas

#### 2.4.1 Subordinación de variables

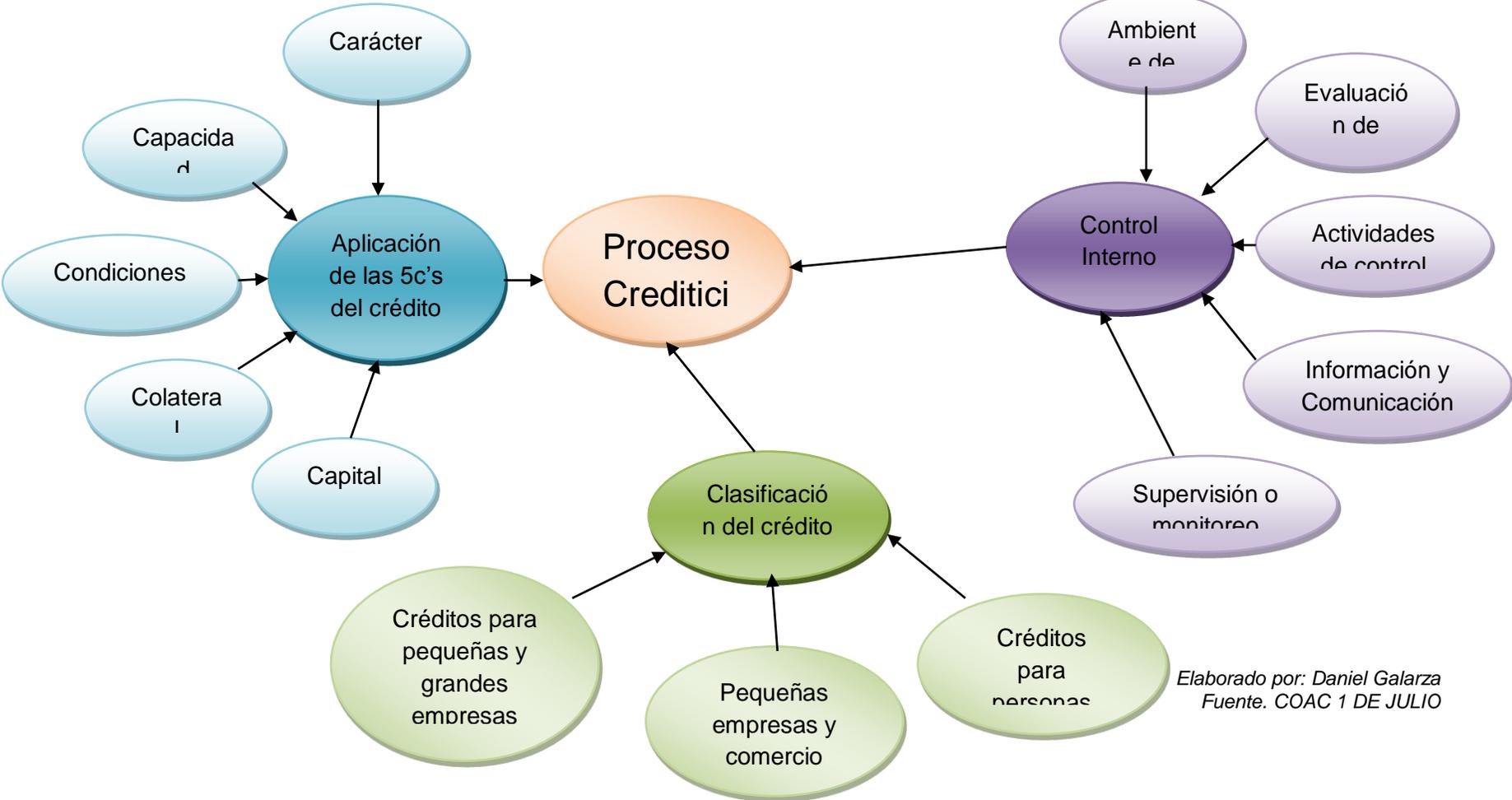
Figura: 02



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

2.4.1.2 Subordinación de la variable independiente

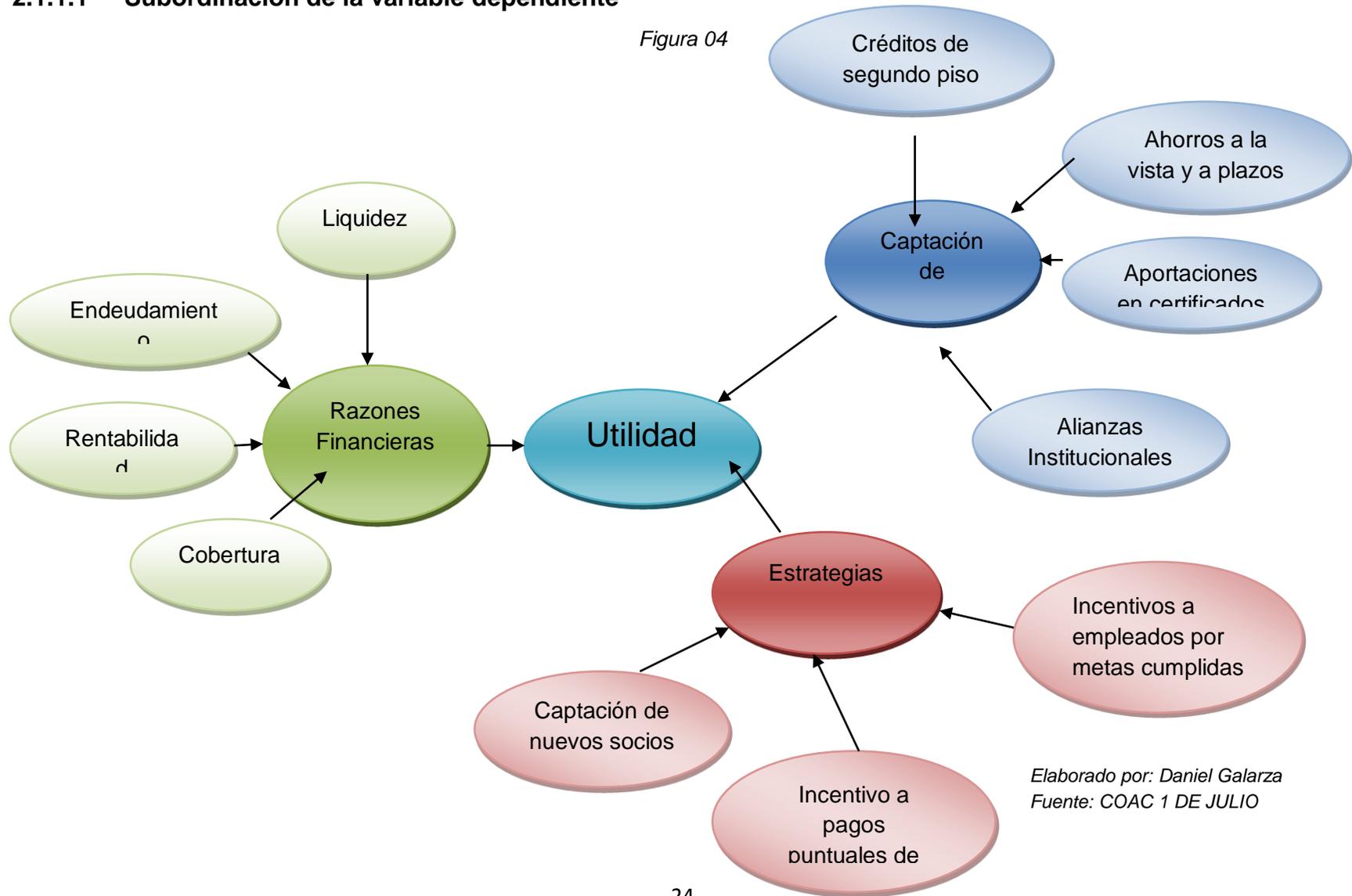
Figura: 03



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### 2.1.1.1 Subordinación de la variable dependiente

Figura 04



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## 2.4.2 Estatutos y reglamentos

Según (TAVELA Orlando 2011; 82) manifiesta que “Conjunto de pautas que rigen el funcionamiento de las sociedades previstas en las normas jurídicas, a las que deben someterse las personas, físicas o jurídicas, que las conforman, y que comprenden disposiciones sobre la denominación, domicilio, duración, objeto social, capital social, órganos de administración, fiscalización y sociales, designación de autoridades, plazos, distribución de las utilidades y disolución. Conjunto de reglas de derecho establecidos por los socios en uso del principio de autonomía de la voluntad que organiza la vida de la cooperativa fijan los derechos y obligaciones de los socios y de los órganos sociales y regulan el funcionamiento, disolución y liquidación de la cooperativa”

Los estatutos de la Cooperativa son la base fundamental para poder realizar las políticas de concesión crediticia ya que se deben hacer cumplir y trazar el mismo fin que pretende y está enmarcada en los estatutos de la Cooperativa. Siempre teniendo en cuenta los principios propuestos desde la creación de las Cooperativas con son:

- ✓ Adhesión abierta y voluntaria
- ✓ Control democrático de los socios
- ✓ Participación económica de los socios
- ✓ Autonomía e independencia
- ✓ Educación, entrenamiento e información
- ✓ Cooperación entre Cooperativas
- ✓ Compromiso con la comunidad

Los reglamentos son especificaciones que están en el estatuto por ejemplo; el reglamento de crédito, es una forma detallada de indicar funciones y procesos para que se cumpla la misión y visión de la

Institución Financiera tomando en cuenta los valores cooperativos que son los siguientes:

- ✓ Ayuda mutua
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Democracia
- ✓ Igualdad
- ✓ Equidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Honestidad y transparencia
- ✓ Esfuerzo propio

La base fundamental o la actividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la intermediación financiera que se trata de captar recursos y otorgar créditos, en esta actividad estableciendo que el interés pagado por captar los recursos sea menor que en el de otorgar los créditos obteniendo así utilidad después de deducir los gastos incurridos en esta actividad. Por lo cual hay que tomar en cuenta el riesgo en el que está presente en todas las Instituciones Financieras en mantener una cartera de crédito sano. Esto quiere decir que disminuir al máximo el riesgo al otorgar un crédito.

### **Cartera de crédito**

Según (DR. Zapico Ramón 1967; 21) manifiesta que “por mucho tiempo el verdadero concepto de crédito apareció oscuro en su significado económico y fueron muy variadas las discusiones que provienen al tratar de investigar la verdadera naturaleza de este fenómeno. La polémica, al principio, se encaminó por derroteros muy desorientados, pero se ha encauzado poco apoco aunque hasta el momento quedan puntos de

discrepancia, sobre todo en lo que se refiere a la última modalidad de crédito: el que se concede al consumidor.

Se pensó que en algún tiempo que el crédito representaba un aumento de capital, puesto que si bien al acreedor entregaba sus bienes al deudor poseía un documento que equivalía al valor traspasado, no pudiendo decirse que el acreedor había disminuido su capital como consecuencia de esta operación. El deudor en cambio, antes de la operación no tenía bienes pero después de concedido el crédito poseía algunos, los cuales, puestos a producir, le brindaban alguna utilidad comprobándose al cabo de cierto tiempo que el acreedor recibía nuevamente los bienes prestados, mas alguna pequeña utilidad al propio tiempo que el antiguo deudor también había entregado en posesión de otros bienes como resultado de la utilidad que le dieron los que le habían tomado a préstamo. Esta observación, puramente objetiva, llevo al error de pensar que el crédito representaba un aumento en la riqueza.”

(BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2011) Cartera. -Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los clientes, valores por cobrar a tarjetahabientes; así como los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos.

Una cartera de créditos para que le represente beneficios para la Institución Financiera debe ser sana, esto nos quiere decir que solo un

porcentaje menor al 5% del total de los créditos colocados estar incurriendo en atrasos los cuales si se da por perdida podemos cruzar con el saldo que se va aprovisionando para las cuentas incobrables de esta manera no perjudicar al buen funcionamiento de la Cooperativa.

Obtenido así ventajas en el crédito que según él autor (DR. Zapico Ramón 1967; 21) comenta que “de la explicación anterior se deriva la primera ventaja del crédito: el empleo de los pequeños y grandes capitales que permanecen en posición estática y que a través de este fenómeno se convierte en riqueza productiva, riqueza que, para el beneficio de la colectividad, generalmente va a pasar a los individuos más capacitados.

En efecto, quien presta parte de su riqueza lo hace con la seguridad de que será reintegrado en el futuro en cuanto al capital que entregó y también por la utilidad, beneficio o interés que percibe como consecuencia de esta operación.

Esta seguridad la deriva de una apreciación en que intervienen las cualidades morales, el proceder del futuro deudor y la posibilidad del éxito que tendrá el negocio en que aquel piensa invertir el capital que recibirá del prestamista. Este, en consecuencia, no prestará su riqueza a personas que no considere suficientemente inteligentes y hábiles para invertirla productivamente, con la consecuencia de que no solamente el capital se pone en producción, sino que este pasa a las manos más competentes para manejarlos.”

Si el crédito está bien destinado y con una calificación del socio obtendremos una ventaja competitiva, de esa forma aprovecharemos oportunidades, incrementado así el beneficio de la Cooperativa.

### **2.4.3 Políticas de Crédito**

La palabra crédito proviene del latín “CREDERE” cuyo significado es creer o confiar algo, cuando una Cooperativa entrega dinero es basada fundamentalmente en confianza que se espera sea cumplida por parte del socio en un futuro adicional a eso con un interés autorizado. Las políticas se enmarcan de acuerdo al objetivo, misión y visión de la Institución Financiera. Esta política se debe difundir a toda la Cooperativa para que se sientan parte del crecimiento Institucional.

También se puede agregar que son principios y lineamientos que se establece de acuerdo a la necesidad de la Cooperativa ya que el principal objetivo es de reducir el riesgo que es inminente al momento de colocar un crédito. Dando cumplimiento a estos principios es cuando vamos a incrementar nuestro beneficio como Cooperativa.

Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 173) añaden que “política de cobranza: procedimiento que sigue una empresa para tratar de hacer efectivas sus cuentas por cobrar”. Lo que interpretamos es que prácticamente la política de cobranza es una visión que pretende lograr en el área de créditos como eje principal en las Instituciones Financieras.

Según (Pascale Ricardo, 2009; 523) manifiesta sobre la políticas de créditos son “una forma de abordar la política óptima de crédito es, como muchas decisiones financieras, por medio de la minimización de los costos de aquella. Los costos que se generan con el otorgamiento de créditos son los costos adicionales crediticios que, en general, son derivados de los propios costos de conceder créditos, las insolvencias que se producen y el resultado del valor del tiempo.”

En la política de crédito se estima hacer cumplir los objetivos mediante una buena circulación del efectivo de esta manera obtener mejores niveles de utilidad que beneficien a la Cooperativa y a sus asociados.

### **Rotación del Efectivo**

En la rotación del efectivo influye en gran medida la recuperación de la cartera de crédito ya colocada, de esta manera podemos proyectar los futuros créditos que sigan incrementado las utilidades de la Cooperativa, en caso de la demora o el retraso en los pagos, el dinero se demoraría en colocar y por consiguiente no generaría mayor beneficio. De esta manera debemos poner mucha atención a que socios son aptos para manipular el recurso económico en bien del socio y a la vez de la Cooperativa.

Por ejemplo si un crédito está colocado para un año genera cierto beneficio, pero si el proceso de cobro por retraso se demora dos años. Observamos claramente que disminuye por la mitad los ingresos que pretendíamos captar, siendo así con una recuperación efectiva podemos rotar el efectivo e incrementar las utilidades.

Según (Toro, Diego; 2010: 33) comenta que “Efectivo. Llamado también dinero disponible, comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, parcial o total con que cuenta la empresa, y puede dar uso a sus fines generales o específicos.

La rotación del efectivo se le puede considerar también como el ciclo financiero ya que es el tiempo que transcurre en colocar un crédito, recuperar, cancelar las cuentas por pagar. Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 173) añaden que “es el tiempo promedio que transcurre entre el momento de desembolsar los costos,

hasta el momento de recaudar la cartera. También, se puede ver como con el tiempo en que la empresa tiene comprometido el efectivo.”

#### **2.4.4 Administración del crédito**

En la administración de créditos se deben cumplir ciertos parámetros que esta establecidos tanto en el reglamento como también la políticas de créditos, lo que se pretende en administrar el crédito es hacer cumplir en la realidad lo que ya está propuesto. Para la administración de los créditos se debe tomar en cuenta aspectos como:

- ✓ Previsión
- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control

El crédito está compuesta por:

- ✓ Solicitante del crédito
- ✓ Otorgante de crédito
- ✓ Documentos a cobrar
- ✓ Garantías
- ✓ Tasa de interés pactadas
- ✓ Monto del crédito
- ✓ Plazo del crédito
- ✓ Forma de pago

En la administración financiera se puede enfocar la administración del crédito que según los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez

Jorge, 2007; 5) manifiesta que “La administración financiera se refiere a los deberes del administrador de la empresa. Los administradores financieros, administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas (Financieras y no financieras, públicas y privadas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas). Desempeñan una gran variedad de tareas financieras tales como planeación, extensión del crédito a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución del dinero para financiar las operaciones de la empresa.”

De esta forma se trata de realizar una buena gestión para no estar inmiscuido en problemáticas de cobro. Realizando una acertada administración del crédito se busca el bien común, también los siguientes aspectos:

- ✓ Mejorar el nivel de vida
- ✓ Impulsar la producción y comercialización
- ✓ Culturizar a los socios en el ámbito financiero
- ✓ Prestar servicios a la mayor cantidad de socios
- ✓ Practicar el compromiso social

### **Cobranza efectiva**

Según Zapico R. (1967; 361p.); contribuye a l tema con “la obligación nace para ser cumplida. La relación entre las dos personas básicas o fundamentales que interviene en la obligación, deudor y acreedor, lleva implícito el cumplimiento por parte del primero a favor del segundo de los términos que han sido pactados la obligación. Sin embargo este principio, sin esa base, sin esa esencia, no existe la obligación. Por tanto la obligación se extingue a través del cumplimiento, siendo este la forma natural, lógica de extensión del vínculo o como elegantemente dice PUIG PEÑA en su tratado de derecho civil, el suave y lógico deshacerse del

vínculo entre las dos personas del acreedor y el deudor. Mas adviértase bien que hemos conceptualizado el cumplimiento como el modo natural de extinción de la obligación y eso nos lleva a pesar que las obligaciones pueden extinguirse por procedimiento distinto a este que consiste en cumplirla tal como fue pactada”.

La cobranza efectiva trata de darnos mayores beneficios ya que no se incrementa ningún valor más al socio, por lo tanto el socio estará satisfecho de cancelar sus cuotas sin ningún retraso. Las instituciones financieras en este caso las Cooperativas de Ahorro y Crédito tratan de mejorar sus sistemas de cobro para que sea acorde a la realidad en la que vivimos de esta manera mantener una tranquilidad en los beneficios que esperamos obtener.

Agregamos también que el verdadero sentido de la función de cobro según (DR. Zapico Ramón 1967; 361) dice que “la función de cobro no se concreta a lograr la cancelación de las cuentas de los clientes mediante el pago que estos hacen de las cantidades que adeudan. Ni el éxito del encargado de esta función ha de medirse por la forma en que va continuamente disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar. Puede afirmarse que cobrar, limitándose a ello, es realmente fácil. Lo difícil es realizar el cobro manteniendo en un buen nivel el buen nombre de la empresa, sin disgustar al cliente a no ser que cuando considere que es mas beneficio perderlo y propiciar mayores ventas mediante ese canal que se llama crédito.”

De esta manera se puede decir que la cobranza efectiva es un proceso por el cual se debe mantener que los créditos estén puntuales, dando alternativas de refinanciar el crédito en casos extremos para lo cual la Cooperativa le dará una ayuda cumpliendo así, la contribución social por la cual fue creada. En los demás socios que se retrasan en los pagos sin

ningún motivo grave se puede aplicar un plan de cobros de mostrando así un manejo de la morosidad.

Que según (Ledgerwood Joanna, 1998; 76) manifiesta que “los préstamos morosos desempeñan un rol crítico en los gastos, el flujo de efectivo, los ingresos, y la rentabilidad de una IMF. Usualmente, para realizar esfuerzos adicionales para cobrar préstamos morosos se incurre en gastos adicionales para realizar un monitoreo más preciso, hacer visitas más frecuentes a los prestatarios, llevara a cabo un análisis más exhaustivo de la cartera, pagar honorarios legales para dar seguimiento a prestatarios muy morosos y así sucesivamente. Mientras más tiempo, esfuerzo y recursos se inviertan en el control de los préstamos morosos, habrá menos recursos disponibles para que la IMF atienda a nuevos prestatarios y amplíe sus servicios o su proyección. ”

#### **2.4.5 Factores del riesgo**

Hay muchos factores que inciden en el cual el riesgo se incrementa entre los más representativos tenemos en dos grupos como: factores internos y factores externos. En los factores internos depende de la administración propia de los funcionarios de la Entidad Financiera depende de dar el cumplimiento de las políticas de crédito y su correcto seguimiento al manual de funciones y procesos.

En cambio los riesgos externos no dependen de la administración que pueden ser la inflación, el desempleo, desastres climáticos entre otros, para los cuales se trata de reducir el riesgo con seguros y demás instrumentos que han aparecido en la actualidad.

Según los autores Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 197) aporta con su comentario acerca del riesgo de crédito

diciendo que “Es la probabilidad de sufrir una pérdida originada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago. El incumplimiento suele estar motivado por un retroceso en la solvencia de los clientes relacionado con problemas de liquidez, pérdidas continuadas, quiebras, aumentos en los tipos de interés o ausencia de voluntad de pago.”

#### **2.4.6 Procesos de colocación crediticios**

Para colocar un crédito debe haber un proceso ya establecida para que los controles realmente útiles, demostrando mediante un diagrama se puedan identificar y asignar los responsables que tiene que dar cumplimiento a revisar la documentación y verificación.

De esta manera podemos proceder a la colocación de recursos que mediante estos autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 173) comenta que son “Procesos en el utilizan los recursos que fueron adquiridos durante el proceso de captación, para extender créditos algún otro agente”.

El autor (Pascale Ricardo, 2009; 521) añade que para el proceso de colocación debe haber un buen análisis financiero lo cual nos comparte que es “cuando se otorga créditos cada empresa trata de distinguir entre clientes que pagaran y los que podrían no hacerlo, y así poder estimar la calidad crediticia de cada cliente. Existe una serie de recursos de información que permiten al evaluador conocer el riesgo que desea asumir.”

#### **2.4.7 Mercados Financieros**

Según (Pascale Ricardo, 2009; 24) comenta que “los mercados financieros son los mercados de activos financieros; tratan de flujos de caja en el tiempo.

Son mercados en los cuales los fondos son transferidos desde unidades superavitarias, esto es que tienen un exceso de fondos, a aquellas deficitarias, o sea, que tienen necesidad de fondos.”

Los mercados financieros son la necesidad de las personas que tiene para poder adquirir un crédito y poner en marcha alguna idea de negocio que les permita pagar las obligaciones con las Instituciones Financieras y obtener un beneficio. De esta manera nace la necesidad del crédito en estos últimos años lo han ido satisfaciendo en gran medida las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

#### **2.4.8 Intermediación Financiera**

Según (Ledgerwood Joanna, 1998; 76) agrega que “el rol principal de las IMFs es promover intermediación financiera. Esto incluye la transferencia de capital o liquidez de aquellos que tienen exceso en un momento determinado hacia aquellos que están escasos en ese mismo momento. En vista de que la producción y el consumo no sucedan simultáneamente, se necesita de algo que coordine estos diferentes ritmos”.

Como actividad propia y principal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito la intermediación financiera es la fuente por la cual se sostiene alimentadas por los ingresos que acarrea al momento de colocar los créditos a los socios, de esta manera se debe analizar los puntos de equilibrio por las cuales la Institución Financiera se pueda mantener sin

ningún inconveniente. Realizando una serie de indicadores por las cuales se puede visualizar el manejo y la gestión que estamos realizando. Por ejemplo el índice de morosidad junto con el índice de liquidez va de la mano ya que con esos dos indicadores reflejamos la intermediación financiera y gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

#### **2.4.9 Gestión Financiera**

La gestión financiera es fundamental ya que por medio de esto podemos visualizar el estado de la Institución Financiera. De esta manera mejorar los procesos en los cuales esta investigación está comprometida, como es la de los créditos, realizando mejoras en los métodos y recursos que aplicamos para incrementar nuestra eficiencia.

Según Pablo Núñez (2008: Internet) “la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Según (Pascale Ricardo, 2009; 770) contribuye con una idea más clara sobre la gestión financiera “la gestión de un fondo implica definir sus objetivos y, en consecuencia, la política de inversión, determinando niveles de riesgo y rendimiento deseados y el horizonte temporal.”

#### **2.4.10 Patrimonio**

Mediante una buena gestión se incrementara el beneficio para la Institución Financiera, que en nuestro caso es la Cooperativa de Ahorro y

Crédito, de esta manera el patrimonio incrementara para ir consolidado y posicionando en el mercado financiero, ofertado cada vez más y novedosos productos que los socios necesitan adquirir.

Según los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 171) concluye que el patrimonio es “el valor liquido del total de los bienes de una persona o empresa. Contablemente es la diferencia entre los activos de una persona, sea natural o jurídica, y los pasivos contraídos por terceros equivale a la riqueza neta de la sociedad.”

#### **2.4.11 Utilidad**

Es lo que toda empresa busca, al igual que la Instituciones Financieras, que por la actividad de comprar y vender dinero, queda un beneficio que debe ser debidamente administrado para que se vaya incrementado, de forma que también se invertirá en adecuar nuevos procesos y controles al momento de colocar el crédito se reduzca el riesgo en todo lo posible.

De manera que vayan fortaleciendo el pilar principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y se vaya consolidando en una cartera sana que alimente a la utilidad, de manera que los recursos vayan rotando y acaparando a más socios que día a día se incrementan en busca de satisfacer las necesidades crediticias.

Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 171) agregan que la utilidad es “placer o satisfacción que reporta un bien o servicio. En economía, satisfacción o beneficio que se puede obtener al realizar una transacción económica, la utilidad es la base del valor que un individuo confiere a los bienes y servicios que consume. En teoría, la utilidad es el fundamento de toda la actividad económica, pero todavía no se ha logrado un método o procedimiento capaz de medir o calcular con

precisión la utilidad de un bien o servicio, aunque son numerosos los intentos de obtenerla. Esta dificultad para medir la utilidad proviene en concreto de la variedad de comportamientos económicos.”

## **2.5 HIPÓTESIS**

Un eficaz proceso de colocación de créditos incidirá en el incremento de las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1DE JULIO Ltda.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**Variable independiente:** Procesos de colocación crediticia

**Variable dependiente:** Utilidad

**Termino de relación:** Incidirá

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Se desarrollara con una población mediana que facilitará el desarrollo del trabajo de campo con la intervención de todos los funcionarios y directivos, así también una muestra representativa de los socios que forman la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., y sus resultados no serán generalizables debido a que se investigará exclusivamente en el contexto en que se desarrolla la Cooperativa; la investigación se desarrollará con un criterio holístico y una posición dinámica para observar, describir, interpretar y solucionar el problema descrito.

El presente estudio de investigación se realizará en base a la combinación de las modalidades de investigación bibliográfica o documental, investigación de campo e investigación práctica.

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

##### **3.2.1 Investigación del campo**

Nuestro proyecto de Investigación es de campo ya que se realizará en el mismo lugar de los hechos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda..., tomando en cuenta las políticas, manuales y reglamentos de crédito para dar cumplimiento al plan estratégico planteando en la Cooperativa.

Con la finalidad de la recolección de datos primarios referentes al problema de estudio a través de la utilización de técnicas como son la observación, la entrevista, encuesta, análisis de estados financieros y verificación del cumplimiento de procesos crediticios.

Según los autores HERRERA Luis, MEDINA Arnaldo, Naranjo Galo (2004; 95) agregan que “la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar 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”

### **3.2.2 Investigación bibliográfica o documental**

La investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación Científica, se constituye en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documentos.

Buscar, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

La investigación práctica ya que el investigador se limitará a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos, debido a que ya ocurrieron los hechos los mismos que dieron origen al problema de la investigación.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación está planteada, en su primera etapa, en un nivel exploratorio o preliminar debido a que es necesario realizar la observación inmediata del área, los elementos y las relaciones que se desarrollan entre los diferentes componentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., con el propósito de captar a primera vista todos los eventos que se producen en la Cooperativa, como requisito previo para fijar los puntos claves de referencia, además se realiza un estudio de la documentación pertinente y a las personas directamente relacionadas en el departamento de créditos y contabilidad.

#### **3.3.1 Investigación de asociación de variables**

Se realizara bajo esta modalidad de investigación ya que en nuestro presente proyecto de investigación trabajamos con dos variables las cuales son: como variables independiente procesos de concesión crediticia y como la variable dependiente la utilidad.

#### **3.3.1 Investigación descriptiva**

La investigación se planteara bajo el nivel descriptivo porque permitirá estar al tanto del entorno de la Cooperativa y los eventos que se presentan en el cumplimiento de procesos crediticios, percibir todas las características que servirán para profundizar el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El desarrollo de la investigación que se propone se trabajará con la población que se resume en la siguiente tabla:

#### Población de la COAC 1 DE JULIO

Cuadro 01

| DETALLE                          | NÚMERO      |
|----------------------------------|-------------|
| Directivos                       | 11          |
| Funcionarios                     | 19          |
| Representantes de la<br>asamblea | 30          |
| Socios que mantienen<br>crédito  | 3324        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>3384</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

En virtud de que las personas que intervienen en el presente trabajo de investigación tanto como directivos, funcionarios, representantes de la asamblea es un número manejable se trabajara con todas las personas que intervienes en campos ya mencionados, pero en el caso de socios por la cantidad numerosa de los mismos , se trabajara con una muestra.

Aplicando el método de muestro aleatoria simple para determinar una muestra representativa de los socios, a continuación el cálculo respectivo.

$N = 7324$  socios

$e =$  margen de error (8%)

$n = ?$

Formula=

$$N \frac{1}{1 + N * e^2}$$

$$n = \frac{3324}{1 + 3324 * (0.64\%)}$$

$$n = \frac{3324}{1 + 21,27}$$

$$n = \frac{3324}{22,27}$$

n= 149 socios

Después de realizar los cálculos pertinentes al trabajo investigativo la tabla de la población a estudiarse queda de la siguiente manera.

### Muestra de la COAC 1 DE JULIO

Cuadro: 02

| DETALLE                          | NÚMERO     |
|----------------------------------|------------|
| Directivos                       | 11         |
| Funcionarios                     | 19         |
| Representantes de la<br>asamblea | 30         |
| Socios (muestra)                 | 89         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>149</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### 3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS

| <b>Técnica</b>     | <b>Instrumentos</b> |
|--------------------|---------------------|
| <b>Observación</b> | Guía de observación |
| <b>Entrevista</b>  | Cuestionario        |
| <b>Encuesta</b>    | Cuestionario        |

Mediante la observación utilizando la respectiva guía podemos darnos en cuenta el fondo del problema, así dar varias soluciones para que tomemos lo que conviene a la Cooperativa. Mediante un cuestionario que se realiza a la parte administrativa en nuestro caso al gerente general utilizando la entrevista nos involucramos en el entorno de la Cooperativa. Finalmente con un cuestionario aplicando a los Funcionarios podemos visualizar de mejor manera las necesidades e implantar las mejoras y soluciones en los procesos de colocación crediticia.

### 3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE COLOCACIÓN CREDITICIA

| CONCEPTUALIZACIÓN  | DIMENSIONES          | INDICADOR   | ITEMS BÁSICOS   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|--|----------------------|---|---|-------------------------|
| <b>PROCESO DE COLOCACIÓN CREDITICIO</b><br>Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una Institución Financiera para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud de la información financiera y administrativa. | Capacitación         | Cumplimiento de pagos en créditos colocados                 | ¿Sabe usted si la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito? | Encuesta.               |
|  |                      |   | ¿Cree usted que un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias?      | Encuesta.               |
|  | Procesos crediticios | Aplicación de reglamentos, manuales y políticas de créditos | ¿Se cumple adecuadamente con las políticas preestablecidas para la entrega de créditos?             | Encuesta.               |
|  |                      |   | ¿Cree usted que los créditos otorgados por la Cooperativa son oportunos?                            | Encuesta.               |
|  |                      |   | ¿Está usted de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa para conceder un crédito?         | Encuesta.               |

| CONCEPTUALIZACIÓN  | DIMENSIONES | INDICADOR  | ITEMS BÁSICOS  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|--|-------------|--|--|-------------------------|
| <p><b>PROCESO DE COLOCACIÓN CREDITICIO</b><br/>El proceso de crédito trata de promover la eficiencia en las operaciones y estimular el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.</p> | Seguimiento | Análisis a socios que realmente inviertan en actividades solicitadas al inicio del crédito | ¿Existe un adecuado control después de otorgar el crédito?                           | Encuesta.               |
|  |             |  | ¿Está usted de acuerdo con la aprobación de crédito automática a clientes puntuales? | Encuesta.               |

**VARIABLE DEPENDIENTE: UTILIDAD**

| CONCEPTUALIZACIÓN  | DIMENSIONES          | INDICADOR                                      | ITEMS BÁSICOS  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|--|----------------------|--|--|-------------------------|
| <p><b>UTILIDAD</b></p> <p>Es la capacidad que tiene la Institución Financiera para generar suficiente beneficio.</p> <p>La utilidad mide la efectividad y la gestión realizada por los funcionarios de una Institución Financiera, demostrada por los ingresos obtenidos por la intermediación financiera.</p> | Liquidez             | Abastecimiento para seguir colocando créditos. | ¿Cree que existen suficientes recursos para la colocación de créditos?                               | Encuesta.               |
|  |                      |  | ¿Cree usted que un adecuado proceso crediticio ayuda al incremento de la utilidad en la Cooperativa? | Encuesta.               |
|  | Puntualidad de pago. | Reporte de cartera de crédito.                 | ¿Cree que los pagos puntuales de crédito ayudan a incrementar la utilidad?                           | Encuesta.               |
|  |                      |  | ¿Está usted de acuerdo que se incentiven a socios que cumplan sus obligaciones puntualmente?         | Encuesta.               |

### 3.7 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

| <b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>      | <b>EXPLICACIÓN</b>   |
|-------------------------------|--|
| ¿Para qué?                    | Para rediseñar un adecuado proceso de colocación crediticio, que refleje de mejor manera la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., de la ciudad de Ambato.             |
| ¿A quién se investiga?        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Funcionarios de la Cooperativa</li> <li>✓ Socios de la Cooperativa</li> </ul>   |
| ¿Sobre qué aspectos?          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos de colocación crediticio</li> <li>✓ Morosidad</li> <li>✓ Cumplimiento y aplicación de reglamentos, manuales y políticas de créditos</li> </ul> |
| ¿Quién?                       | Daniel Galarza   |
| ¿Cuándo?                      | Desde el mes de 1 Agosto hasta el mes de 6 septiembre del año 2013   |
| ¿Dónde?                       | Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda. Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato  |
| ¿Qué técnicas de Recolección? | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista</li> <li>✓ Encuesta</li> </ul>   |
| ¿Con qué?                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuestionario de preguntas</li> <li>✓ Lista de Cotejo</li> <li>✓ Fichas de Campo.</li> </ul>   |

La información para el presente trabajo investigativo se obtendrá de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda. Ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, con encuestas aplicadas a los funcionarios y socios.

### 3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Se procederá a un primer análisis de la información obtenida para determinar la calidad de la misma. A la información depurada se la

ordenará y presentará en tablas de frecuencia y gráfico representativo que facilitarán su posterior análisis.

La información recogida de ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Elaborar Cuadros
- Elaborar Gráficos de los resultados

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

Se realizará una relación con el objetivo y la hipótesis de la presente investigación, de esta manera se mostrará de una forma más deducible su análisis de cuadros estadísticos.

La interpretación de resultados se tendrá bases científicas especificadas en el marco teórico de esta forma facilitado su deducción.

La comprobación de la hipótesis se realizará utilizando el método estadístico CHI – CUADRADO, de esta manera se establecerá las conclusiones y recomendaciones del presente estudio realizado en la Coac 1 DE JULIO Ltda.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE REASULTADOS

#### 4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Después de realizar las encuestas a los socios y funcionarios en el área de concesión crediticia se demostró los siguientes resultados:

##### PREGUNTA No.1

**¿Sabe usted si la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito?**

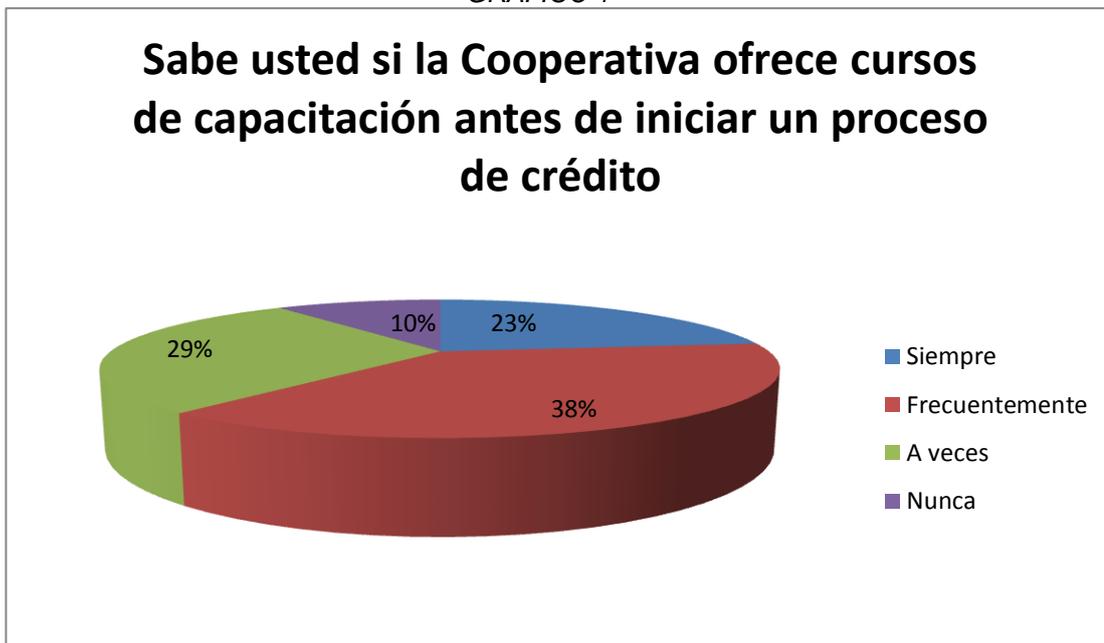
TABLA 2

| <b>Categoría</b> | <b>F</b>   | <b>Fr</b>   | <b>fa</b> | <b>Fra</b> | <b>f %</b>    |
|------------------|------------|-------------|-----------|------------|---------------|
| Siempre          | 34         | 0,23        | 34        | 0,23       | 22,82         |
| Frecuentemente   | 57         | 0,38        | 91        | 0,61       | 38,26         |
| A veces          | 43         | 0,29        | 134       | 0,90       | 28,86         |
| Nunca            | 15         | 0,10        | 149       | 1,00       | 10,07         |
| <b>Total</b>     | <b>149</b> | <b>1,00</b> |           |            | <b>100,00</b> |

*Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO*

f = Frecuencia  
fr = Frecuencia Relativa  
fa = Frecuencia Acumulada  
fra = Frecuencia Relativa Acumulada  
f% = Frecuencia Porcentual

GRÁFICO 1



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P1.- ANALISIS

- ✓ El 23% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que siempre la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito.
- ✓ El 38% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que frecuentemente la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito.
- ✓ El 29% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que a veces la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito.
- ✓ El 10% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que nunca la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito.

## PREGUNTA No. 2

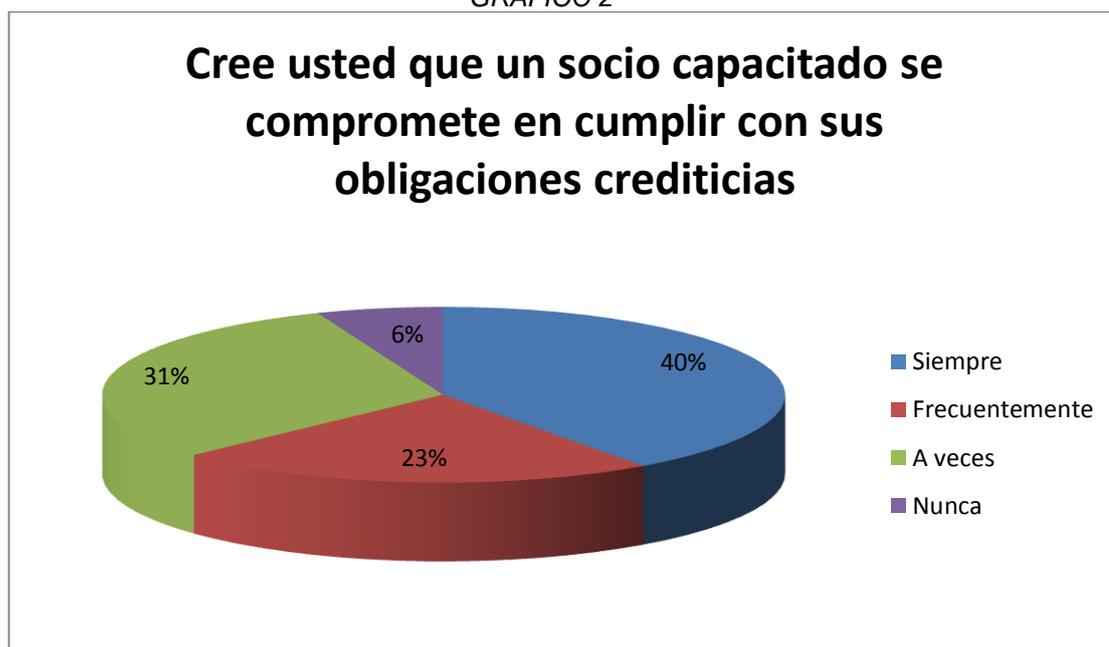
**¿Cree usted que un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias?**

TABLA 3

| Categoría      | f   | Fr   | fa  | Fra  | f %    |
|----------------|-----|------|-----|------|--------|
| Siempre        | 60  | 0,40 | 60  | 0,40 | 40,27  |
| Frecuentemente | 34  | 0,23 | 94  | 0,63 | 22,82  |
| A veces        | 46  | 0,31 | 140 | 0,94 | 30,87  |
| Nunca          | 9   | 0,06 | 149 | 1,00 | 6,04   |
| <b>Total</b>   | 149 | 1,00 |     |      | 100,00 |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 2



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## **P2.- ANALISIS**

- ✓ El 40% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que siempre un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias.
- ✓ El 23% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que frecuentemente un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias.
- ✓ El 31% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que a veces un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias.
- ✓ El 6% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que nunca un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias.

**PREGUNTA No. 3**

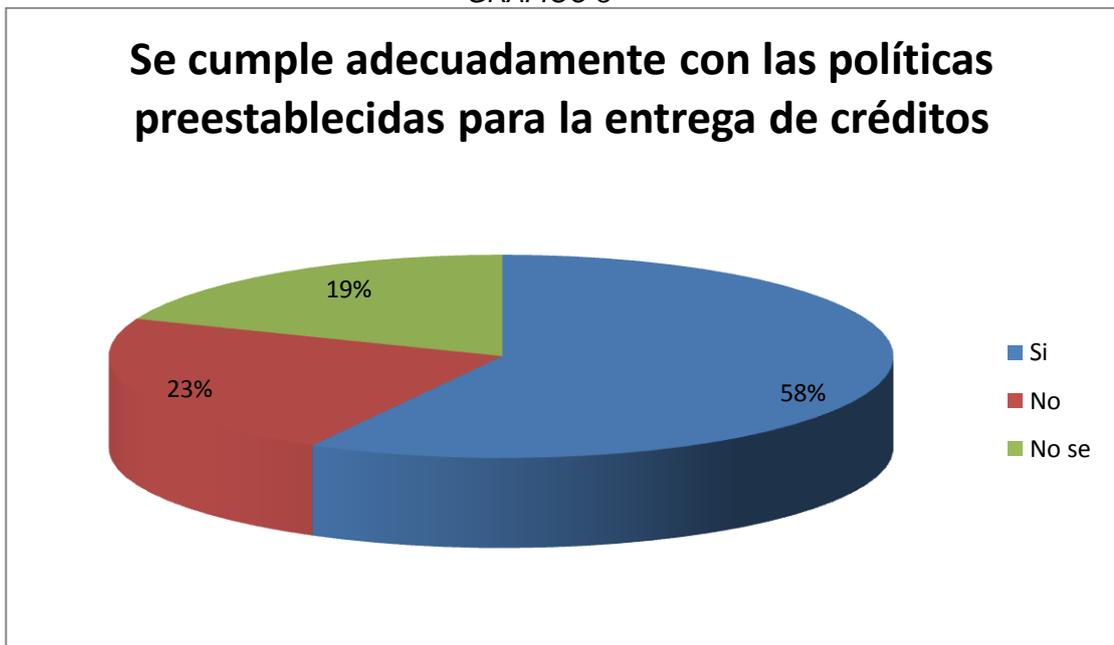
**¿Se cumple adecuadamente con las políticas preestablecidas para la entrega de créditos?**

*TABLA 4*

| <b>Categoría</b> | <b>f</b>   | <b>Fr</b>   | <b>fa</b> | <b>Fra</b> | <b>f %</b>    |
|------------------|------------|-------------|-----------|------------|---------------|
| Si               | 86         | 0,58        | 86        | 0,58       | 57,72         |
| No               | 34         | 0,23        | 120       | 0,81       | 22,82         |
| No se            | 29         | 0,19        | 149       | 1,00       | 19,46         |
| <b>Total</b>     | <b>149</b> | <b>1,00</b> |           |            | <b>100,00</b> |

*Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO*

*GRAFICO 3*



*Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO*

### **P3.- ANALISIS**

- ✓ El 58% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que si cumple con las políticas preestablecidas para la entrega de crédito.
- ✓ El 23% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que no cumple con las políticas preestablecidas para la entrega de crédito.
- ✓ El 19% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que no sabe si cumple con las políticas preestablecidas para la entrega de crédito.

#### PREGUNTA No. 4

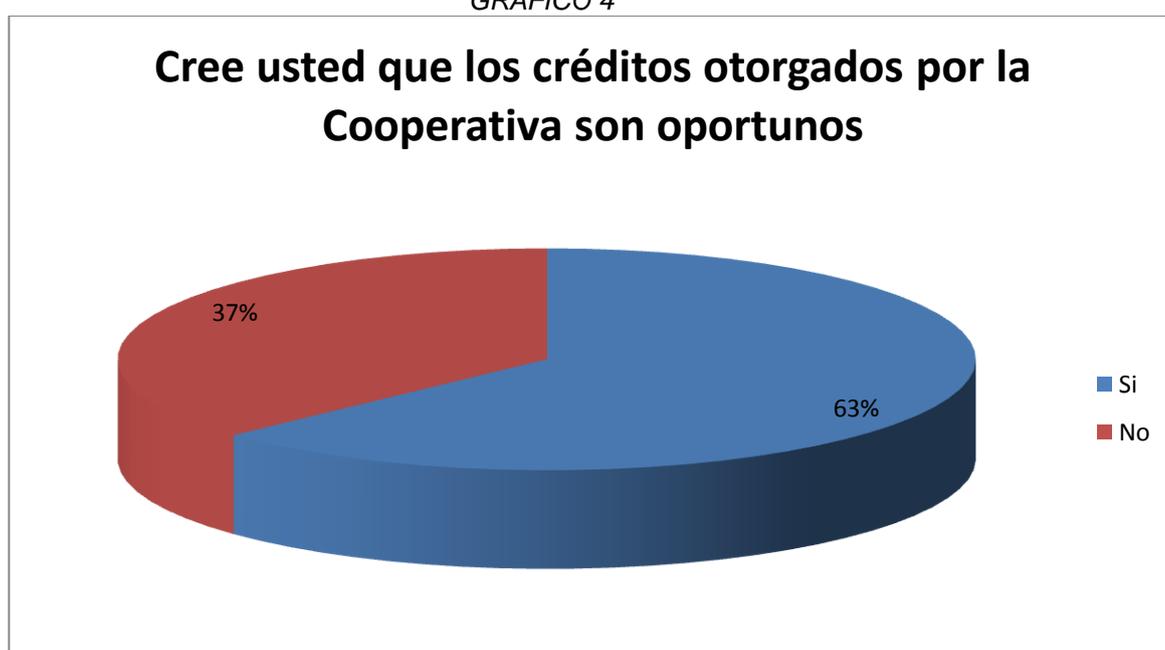
¿Cree usted que los créditos otorgados por la Cooperativa son oportunos?

TABLA 5

| Categoría    | f   | Fr   | fa  | Fra  | f %    |
|--------------|-----|------|-----|------|--------|
| Si           | 94  | 0,63 | 94  | 0,63 | 63,09  |
| No           | 55  | 0,37 | 149 | 1,00 | 36,91  |
| <b>Total</b> | 149 | 1,00 |     |      | 100,00 |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 4



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

#### P4.- ANALISIS

- ✓ El 63% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que los créditos otorgados por la Cooperativa son oportunos.
- ✓ El 37% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que los créditos otorgados por la Cooperativa no son oportunos.

## PREGUNTA No. 5

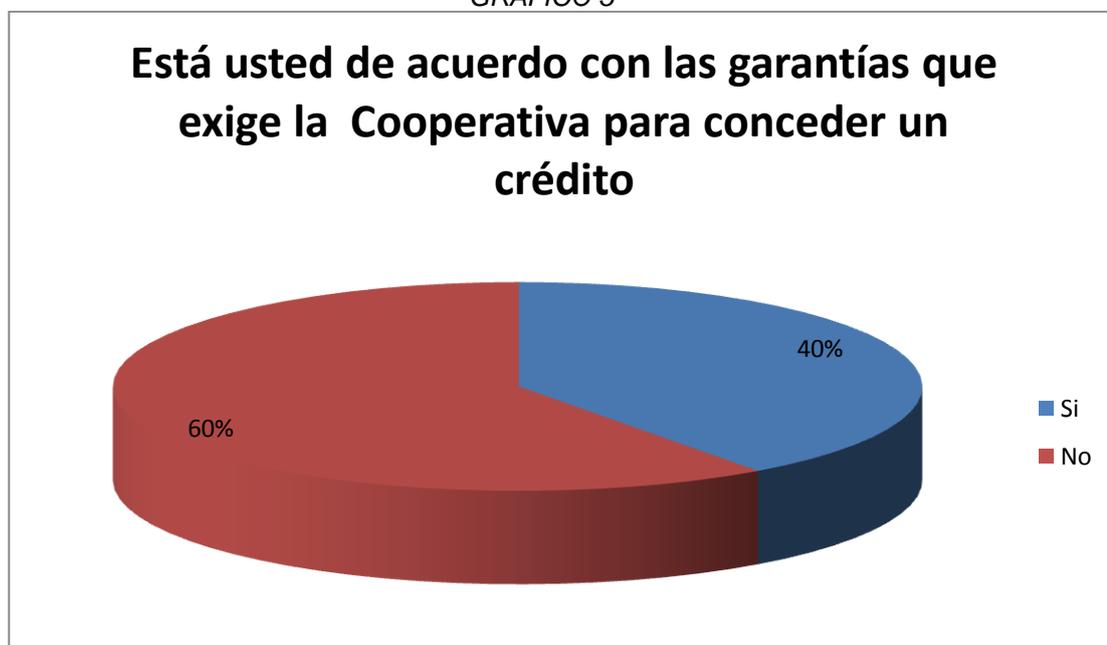
¿Está usted de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa para conceder un crédito?

TABLA 6

| Categoría    | F          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 59         | 0,40        | 59  | 0,40 | 39,60         |
| No           | 90         | 0,60        | 149 | 1,00 | 60,40         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 5



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P5.- ANALISIS

- ✓ El 40% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que está de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa para conceder un crédito.
- ✓ El 60% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que no está de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa para conceder un crédito.

## PREGUNTA No. 6

¿Existe un adecuado control después de otorgar el crédito?

TABLA 7

| Categoría    | f   | Fr   | fa  | Fra  | f %    |
|--------------|-----|------|-----|------|--------|
| Si           | 111 | 0,74 | 111 | 0,74 | 74,50  |
| No           | 38  | 0,26 | 149 | 1,00 | 25,50  |
| <b>Total</b> | 149 | 1,00 |     |      | 100,00 |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 6



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### P6.- ANALISIS

- ✓ El 74% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que si existe un adecuado control después de otorgar un crédito.
- ✓ El 26% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado considera que no existe un adecuado control después de otorgar un crédito.

## PREGUNTA No. 7

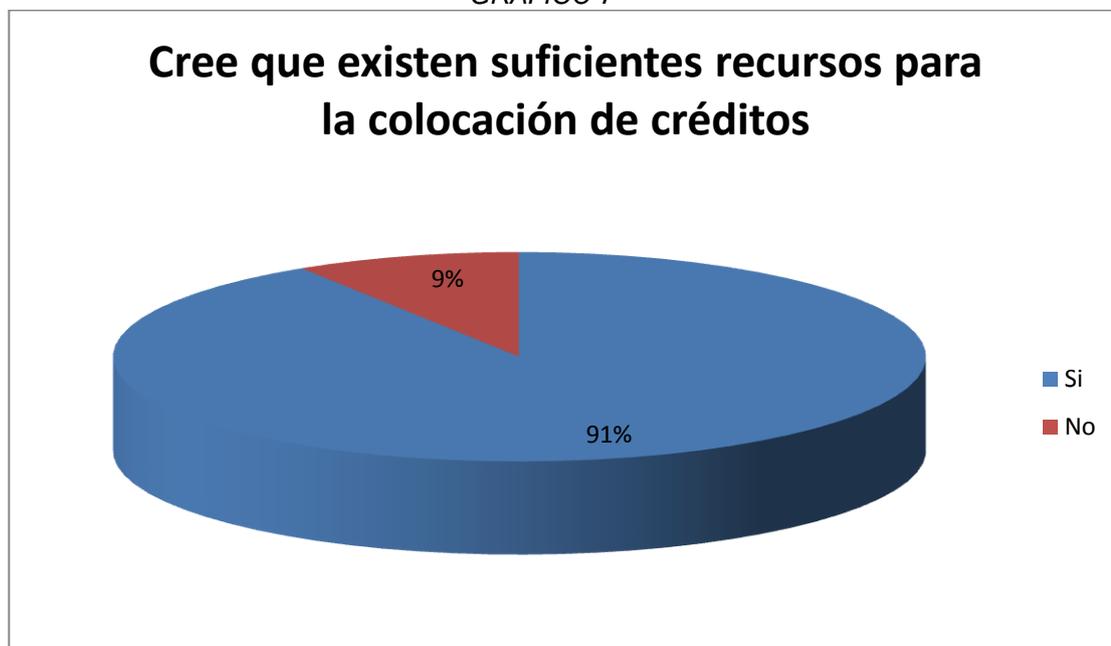
¿Cree que existen suficientes recursos para la colocación de créditos?

TABLA 8

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 136        | 0,91        | 136 | 0,91 | 91,28         |
| No           | 13         | 0,09        | 149 | 1,00 | 8,72          |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 7



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### P7.- ANALISIS

- ✓ El 91% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado manifiesta que si existe suficientes recursos para la colocación de créditos.
- ✓ El 9% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado manifiesta que no existe suficientes recursos para la colocación de créditos.

## PREGUNTA No. 8

¿Cree usted que un adecuado proceso crediticio ayuda al incremento de la utilidad en la Cooperativa?

TABLA 9

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 103        | 0,69        | 103 | 0,69 | 69,13         |
| No           | 46         | 0,31        | 149 | 1,00 | 30,87         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 8



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P8.- ANALISIS

- ✓ El 69% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado manifiesta que un adecuado proceso crediticio ayuda al incremento de la utilidad de la Cooperativa.
- ✓ El 31% de los socios y personal involucrado en el área de concesión de créditos encuestado manifiesta que un adecuado proceso crediticio no ayuda al incremento de la utilidad de la Cooperativa.

## 4.2. Interpretación de resultados

### PREGUNTA No.1

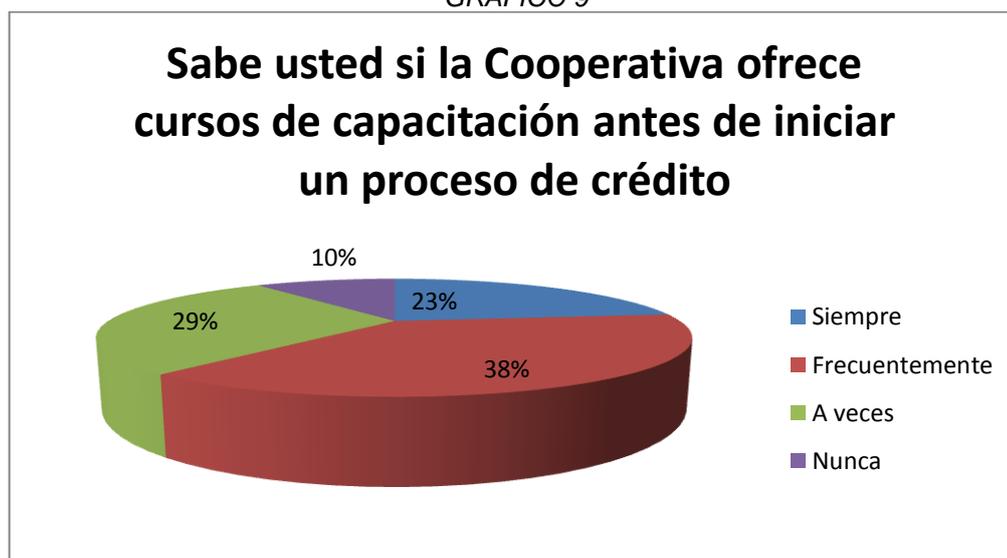
¿Sabe usted si la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito?

TABLA 10

| Categoría      | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|----------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Siempre        | 34         | 0,23        | 34  | 0,23 | 22,82         |
| Frecuentemente | 57         | 0,38        | 91  | 0,61 | 38,26         |
| A veces        | 43         | 0,29        | 134 | 0,90 | 28,86         |
| Nunca          | 15         | 0,10        | 149 | 1,00 | 10,07         |
| <b>Total</b>   | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 9



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### P1.- INTERPRETACIÓN

La capacitación antes de iniciar un proceso de crédito al socio es un pilar fundamental ya que de esa forma se educa a los socios financieramente, en que se debe invertir y también medir la capacidad de pago. Las encuestas demuestran que se ofrece frecuentemente los mencionados cursos que beneficia tanto a la Cooperativa como también al socio.

## PREGUNTA No. 2

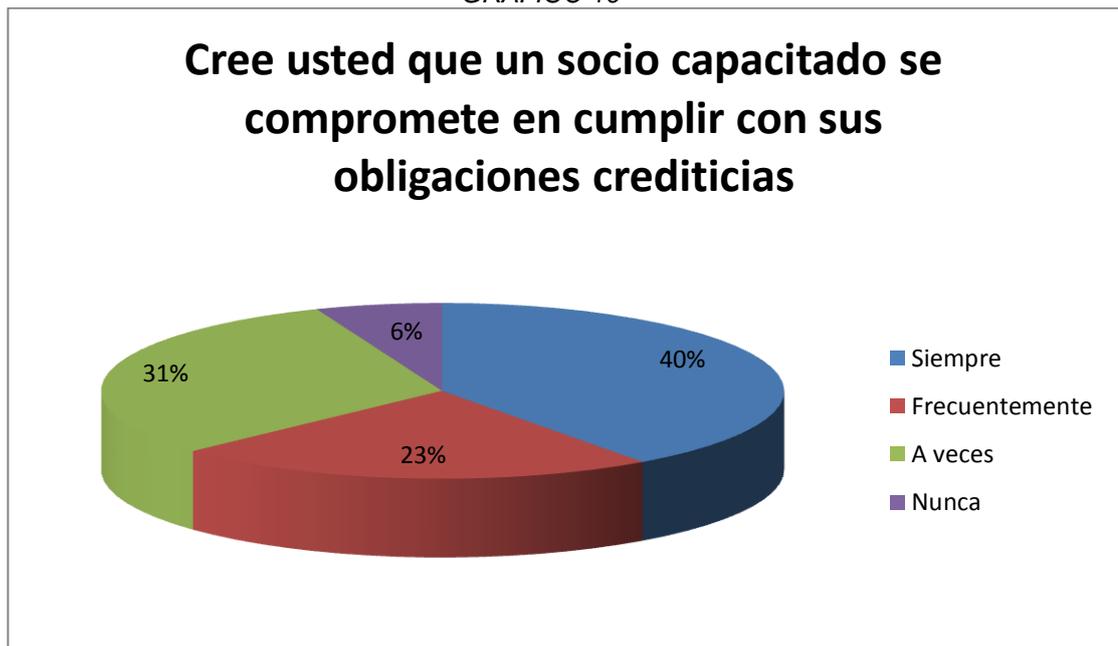
**¿Cree usted que un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias?**

TABLA 11

| Categoría      | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|----------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Siempre        | 60         | 0,40        | 60  | 0,40 | 40,27         |
| Frecuentemente | 34         | 0,23        | 94  | 0,63 | 22,82         |
| A veces        | 46         | 0,31        | 140 | 0,94 | 30,87         |
| Nunca          | 9          | 0,06        | 149 | 1,00 | 6,04          |
| <b>Total</b>   | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 10



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P2.- INTERPRETACIÓN

Un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias pues mide sus gastos y tiene más claro el panorama de sus obligaciones contraídos es recomendable que la Cooperativa siga con las capacitaciones para mejorar el desempeño de sus socios.

### PREGUNTA No. 3

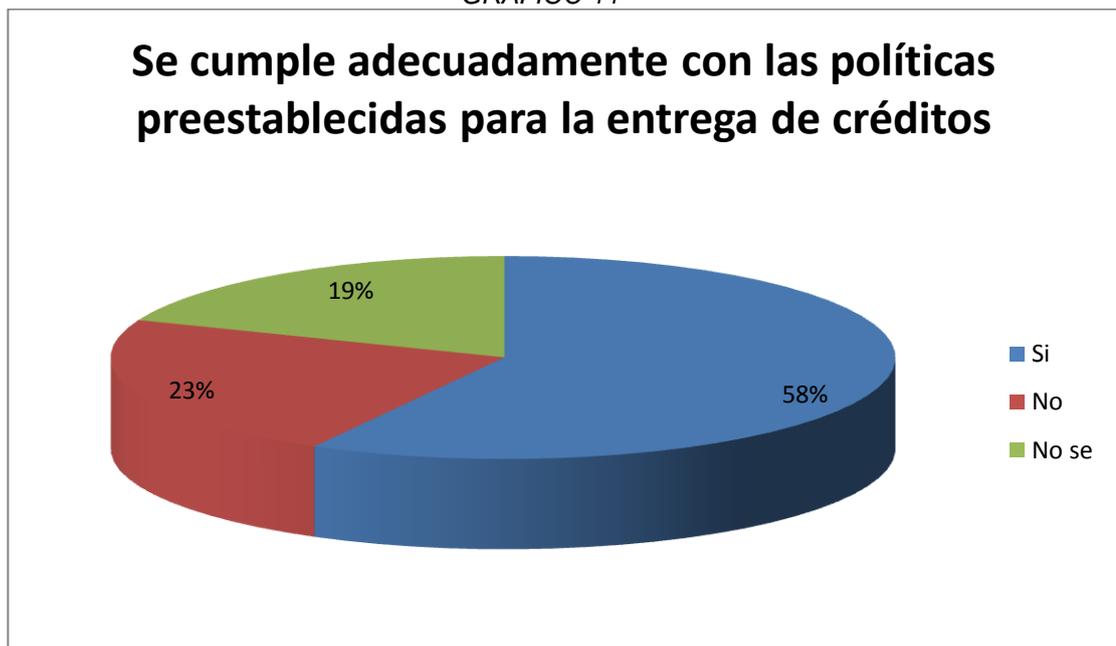
¿Se cumple adecuadamente con las políticas preestablecidas para la entrega de créditos?

TABLA 12

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 86         | 0,58        | 86  | 0,58 | 57,72         |
| No           | 34         | 0,23        | 120 | 0,81 | 22,82         |
| No se        | 29         | 0,19        | 149 | 1,00 | 19,46         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 11



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### P3.- INTERPRETACIÓN

Se cumple normalmente con las políticas preestablecidas por la Cooperativa en mejora de la calidad de la cartera de crédito, al ser este el ingreso principal se refleja que en gran mayoría los socios han visto un cumplimiento normal de las políticas de crédito por lo que está bien posicionado en el mercado financiero.

#### PREGUNTA No. 4

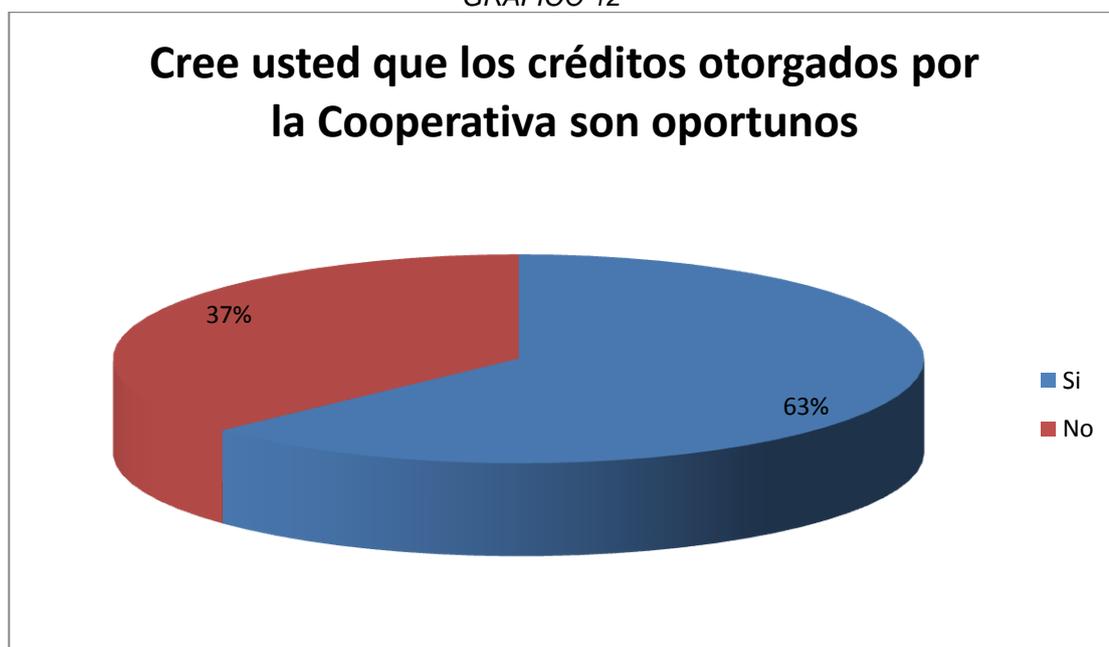
¿Cree usted que los créditos otorgados por la Cooperativa son oportunos?

TABLA 13

| Categoría    | F          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 94         | 0,63        | 94  | 0,63 | 63,09         |
| No           | 55         | 0,37        | 149 | 1,00 | 36,91         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 12



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

#### P4.- INTERPRETACION

Los créditos otorgados por la Cooperativa son oportunos de esta manera los socios en gran medida están satisfechos, esto refleja un cumplimiento sincronizado y ágil en los tiempos que se demora el proceso de conceder un crédito, con esta actividad la se demuestra que está en un buen nivel para competir con las demás Instituciones Financieras grandes del centro del País.

## PREGUNTA No. 5

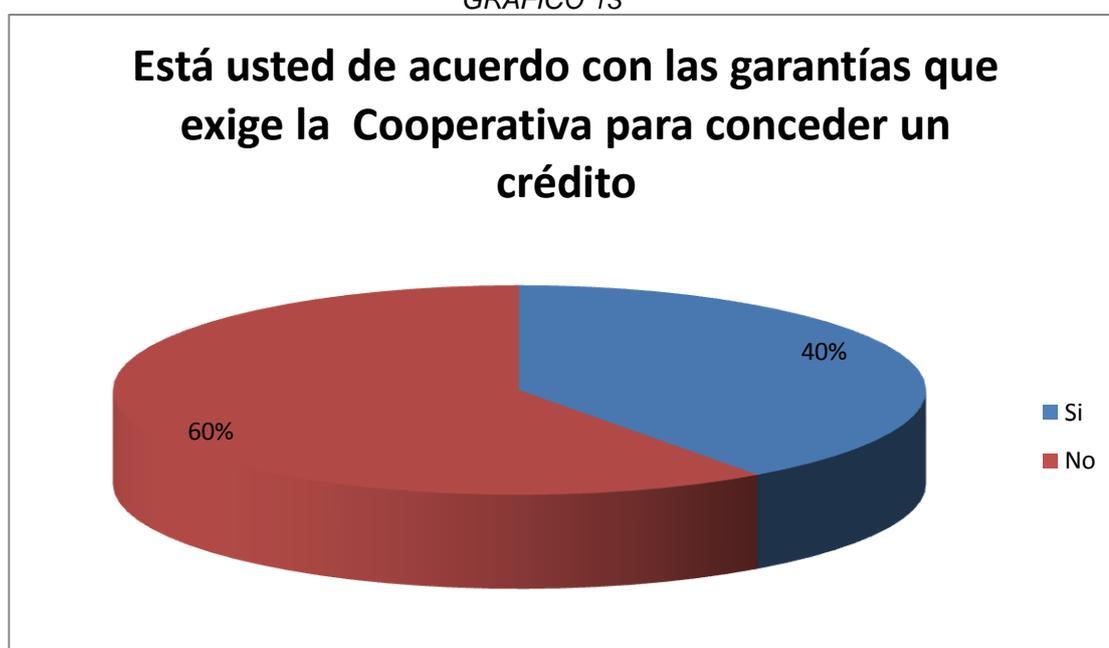
¿Está usted de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa para conceder un crédito?

TABLA 14

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 59         | 0,40        | 59  | 0,40 | 39,60         |
| No           | 90         | 0,60        | 149 | 1,00 | 60,40         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 13



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P5.- INTERPRETACIÓN

La Cooperativa para conceder un crédito y hacer cumplir con las políticas de crédito refleja según la encuesta que es muy rígido, por lo cual no habido un crecimiento representativo del número de los socios, con esta realidad demostrada se debe flexibilizarse en el proceso de conceder un crédito pero sin descuidar la parte de control interno y seguir creciendo financieramente.

## PREGUNTA No. 6

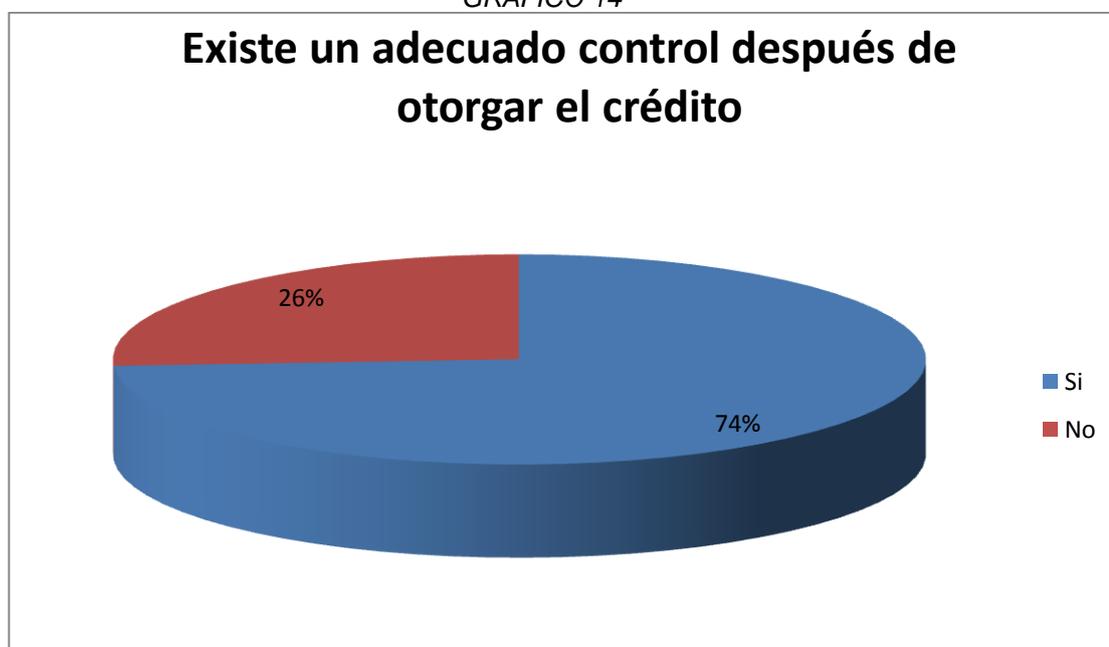
¿Existe un adecuado control después de otorgar el crédito?

TABLA 15

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 111        | 0,74        | 111 | 0,74 | 74,50         |
| No           | 38         | 0,26        | 149 | 1,00 | 25,50         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 14



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P6.- INTERPRETACIÓN

Después de otorgar un crédito dar seguimiento al socio es fundamental y aceptado por una gran mayoría de los socios con esta acción incrementa el control después de entregar el crédito para constatar si el crédito contraído por el socio va ser utilizado para lo que fue solicitado. La mayoría de veces son utilizados en otras actividades de esta manera se cargan de muchos gastos y no pueden cumplir con los pagos oportunamente.

## PREGUNTA No. 7

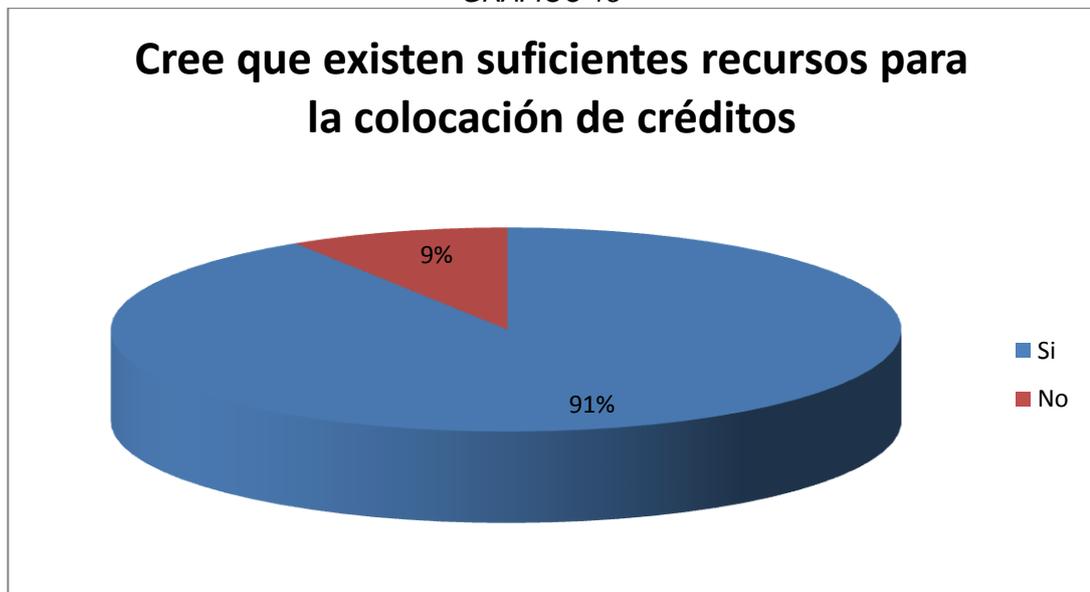
¿Cree que existen suficientes recursos para la colocación de créditos?

TABLA 16

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 136        | 0,91        | 136 | 0,91 | 91,28         |
| No           | 13         | 0,09        | 149 | 1,00 | 8,72          |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 15



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

### P7.- INTERPRETACIÓN

Una liquidez prudente ayuda para que la Cooperativa realice con normalidad sus operaciones en este caso la principal que es la de conceder créditos para que produzca recursos mediante intereses, se puede recalcar que se debe basarse en indicadores recomendados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que se son planteados mediante varios estudios, ya que un exceso de liquidez puede perjudicar a la Cooperativa.

## PREGUNTA No. 8

¿Cree usted que un adecuado proceso crediticio ayuda al incremento de la utilidad en la Cooperativa?

TABLA 17

| Categoría    | f          | Fr          | fa  | Fra  | f %           |
|--------------|------------|-------------|-----|------|---------------|
| Si           | 103        | 0,69        | 103 | 0,69 | 69,13         |
| No           | 46         | 0,31        | 149 | 1,00 | 30,87         |
| <b>Total</b> | <b>149</b> | <b>1,00</b> |     |      | <b>100,00</b> |

Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

GRAFICO 16



Elaborado por: Daniel Galarza  
Fuente: COAC 1 DE JULIO

## P8.- INTERPRETACIÓN

Un adecuado proceso crediticio es el eje principal para que se obtenga utilidad como resultado de un crédito, ingresa como interés, de esta forma los socios están conscientes de que el cumplimiento de la política planteada debe ser practicada correctamente, también la Cooperativa deberá ir implementando nuevas políticas o seguir rediseñando con la actualidad visualizando el comportamiento del mercado financiero.

### 4.3 Verificación de la Hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajara con la prueba del CHI-CUADRADO.

#### **Hipótesis:**

Un eficaz proceso de colocación de créditos incidirá en el incremento de las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

Para la verificación de la hipótesis se realizó la siguiente pregunta tanto a los funcionarios como a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

**¿Cree usted que un adecuado proceso crediticio ayuda al incremento de la utilidad en la Cooperativa?**

Las variables que intervienen:

**Variable Independiente:** Procesos de Concesión Crediticia

**Variable Dependiente:** Utilidad

Los resultados obtenidos en la encuesta relacionada con la pregunta utilizada para la comprobación de la hipótesis se demuestran en la siguiente tabla:

Los pasos para la demostración de la hipótesis por  $\chi^2$  (CHI CUADRADO) son:

- 1.-Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
- 2.-Planteamos las hipótesis ( $H_0$ ,  $H_1$ )
- 3.-Determinamos  $\alpha$ .
- 4.- Encontramos grados de libertad "v"

5.- Determinamos  $\chi^2$  crítico (tabla)

6.-Calculamos  $\chi^2$

7.-Decisión.- CONCLUSION

## 1.- Determinación de la tabla de contingencia, Frecuencia Observada y Frecuencia Esperada.

### Tabla de Contingencia

TABLA 18

| Encuestados  | Si | No | Total | Probabilidad |
|--------------|----|----|-------|--------------|
| Funcionarios | 35 | 25 | 60    | 0,40         |
| Socios       | 45 | 44 | 89    | 0,60         |
|              |    |    | 149   |              |

Elaborado por: Daniel Galarza

Fuente: COAC 1 DE JULIO

### Tabla de Frecuencia Esperada

TABLA 19

| Encuestados  | Si   | No | Total | Probabilidad |
|--------------|------|----|-------|--------------|
| Funcionarios | 35   | 25 | 60    | 0,40         |
| Socios       | 68   | 21 | 89    | 0,60         |
| Total        | 103  | 46 | 149   | 1            |
|              | 51,5 | 23 |       |              |

Elaborado por: Daniel Galarza

Fuente: COAC 1 DE JULIO

### Tabla de Frecuencias Esperadas

TABLA 20

| Fo  | Fe   | Fo - Fe | (Fo - Fe) <sup>2</sup> | (Fo - Fe) <sup>2</sup> /<br>fe |
|-----|------|---------|------------------------|--------------------------------|
| 35  | 51,5 | -16,5   | 272,25                 | 5,29                           |
| 68  | 51,5 | 16,5    | 272,25                 | 5,29                           |
| 25  | 23   | 2       | 4                      | 0,17                           |
| 21  | 23   | -2      | 4                      | 0,17                           |
| 149 | 149  |         |                        | 10,92                          |

Elaborado por: Daniel Galarza

Fuente: COAC 1 DE JULIO

$f_o$  = frecuencia observada

$f_e$  = frecuencia esperada

## 2.- Planteamos las hipótesis (Ho, H1)

**Hipótesis Nula**  $H_o: f_o = f_e$

Los adecuados procesos de concesión crediticia disminuye la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

**Hipótesis Alternativa**  $H_1: f_o \neq f_e$

Los adecuados procesos de concesión crediticia incrementa la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

## 3.- Determinamos $\alpha$

$\alpha$  = Nivel de Significación

$\alpha = 5\% = 0,05$

## 4.- Encontramos grados de libertad “v”

$v = (k-1) (j-1)$

$v$  = Grados de Libertad

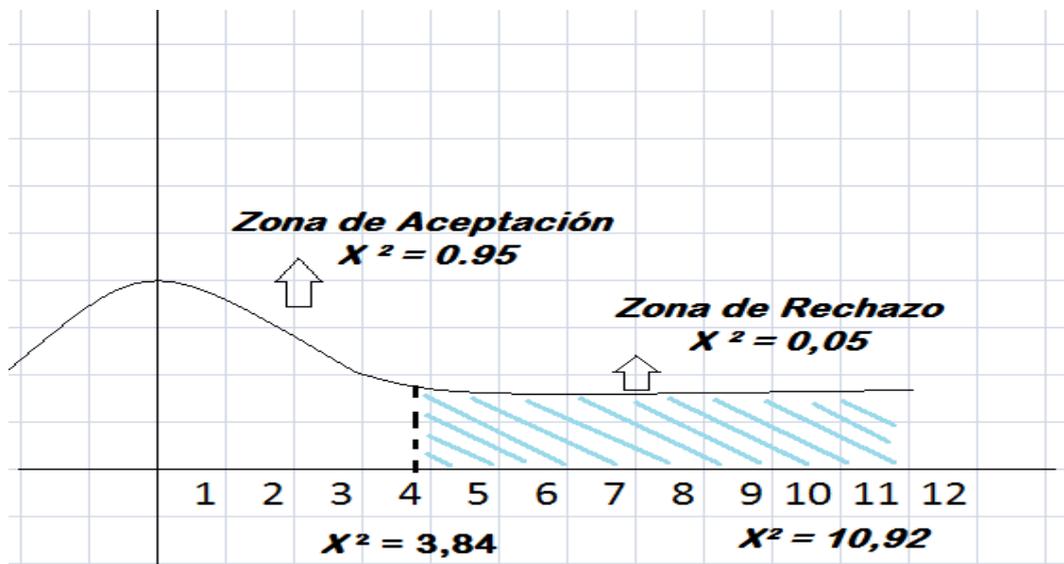
$k$  = Número de Categorías (filas)

$j$  = Número de columnas (variables)

$v = (2-1) (2-1)$

$v = 1$

## 5.- Determinamos $\chi^2$ crítico



Elaborado por: Daniel Galarza

## 6.-Calculamos $\chi^2$

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$$\chi^2 = 10,92$$

## 7.-Decisión.- CONCLUSION

Como  $\chi^2$  calculada está en la zona de rechazo de  $H_0$ , entonces se acepta  $H_1$

### CONCLUSION:

Los adecuados procesos de concesión crediticia incrementa la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda. Se acepta esta hipótesis ya que la presente investigación mediante cálculos estadísticos nos muestra que tenemos una aceptación del 95% en el cual incide que los adecuados procesos crediticios incrementan los niveles de utilidad.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., ya que se presentó la necesidad de solucionar ciertos aspectos en el área de concesión crediticia que afecta en gran medida a la utilidad.

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Al analizar el proceso de concesión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., se ha podido concluir que el cumplimiento adecuado de las políticas de concesión crediticia es importante puesto que se puede reflejar en el incremento de la utilidad.

Al aplicar correctamente los procesos crediticios con una eficiente gestión para reducir al mínimo los riesgos que se presentan, creando más oportunidades de mejorar la institución financiera, concluyendo así con la hipótesis planteada.

En el momento de conceder un crédito se pasa por alto alguno de los procesos importantes cuando son personas allegadas a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., lo cual influye negativamente al cumplimiento mostrando un aumento de riesgo al momento de recuperar la cartera de crédito.

Una vez analizado las carpetas de los socios que se encuentran en mora cerca de un 60% incumplían con las políticas y procesos de concesión crediticia reflejando de esta manera que depende de los funcionarios el

porcentaje mayor para disminuir la rentabilidad por lo tanto mejorar el nivel de utilidad que mantiene la Institución Financiera.

El control a los procesos de crédito es una manera eficiente de mejorar la utilidad de manera que mejoren y se actualicen nuevas formas de controlar la cartera de créditos, lo cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., mantiene de forma deficiente debido a que no se tiene un conocimiento científico de las personas encargadas en esta área, sino más bien es un conocimiento empírico.

La información revisada muestra un deficiente control en el seguimiento del crédito, ya que no se verifica si el socio está invirtiendo para el destino que manifestó a la Cooperativa esto de ve reflejado al momento del pago atrasado del socio, que afecta directamente a los niveles de utilidad esperados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., refleja también un compromiso negativo por parte de los socios que no están capacitados en el aspecto financiero antes de entregar un crédito, pero no de todos los créditos ya que en un 50% no fue capacitado por que los créditos fueron de montos bajos, los cuales no pidieron como requisito la capacitación del socio. Por lo cual existe un riesgo considerable.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., no brinda facilidades y no entiende las necesidades del socio pero no en su totalidad ya que los fondos que utilizan en el colocación de créditos son de fuente externas tanto gubernamentales como no gubernamentales los cuales imponen tasas de interés, montos, plazos y demás aspectos que la Cooperativa debe hacer cumplir para seguir manteniendo los fondos de dichas instituciones Financieras.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Para el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., la presente investigación agrega las siguientes recomendaciones para mejorar los niveles de utilidad y solucionar la problemática de cumplimiento de los procesos crediticios.

Aplicar correctamente los procesos crediticios para tener como resultados beneficios esperados y brindar un mejor servicio a los socios que cumplan con las especificaciones básicas y califiquen normalmente para un crédito.

La investigación recomienda cumplir con las políticas de créditos por más pequeño sea el monto de crédito solicitado por los socios, por los que son muchos los socios que quieren este tipo de créditos por la facilidad de obtener un crédito y al momento de recuperar la cartera es muy difícil por lo que falta documento de soporte.

Para un mejor desempeño en el área de créditos la investigación agrega que se debe brindar capacitaciones tanto como a los socios como a los funcionarios, de manera que entiendo los deberes y derechos que contrae con un crédito, así también los funcionarios que con un conocimiento más formado del crédito puedan dar alternativas de soluciones y aporten con ideas para mejorar el control en la cartera de crédito.

La investigación sugiere que se actualice las políticas ya que algunos de los factores no están enmarcados a la realidad de hoy en día tampoco a la realidad del socio en el aspecto social y económico lo cual puede mejorar en el pago de crédito del socio.

Mediante esta investigación que se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., se recomienda dar un seguimiento al socio,

que invierta el crédito para el destino que fue solicitado, y brindar motivaciones para que el socio tenga un gran compromiso con la obligación contraído.

## **CAPITULO VI PROPUESTA**

### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

#### **6.1.1. Título**

Plan de acción para mejorar el cumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., en los procesos de concesión crediticia.

#### **6.1.2. Institución**

Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

#### **6.1.3. Beneficiarios**

Sera la cooperativa, personal administrativo y los socios de la misma.

#### **6.1.4. Ubicación Sectorial**

Provincia de Tungurahua

Cantón Ambato

Parroquia de Santa Rosa frente al mercado central

#### **6.1.5. Equipo Técnico Responsable**

Ing. Richard Patiño - Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

Ing. Eduardo Faz – Tutor de la investigación.

Sr. Daniel Galarza – Ejecutor de la Investigación.

#### **6.1.6. Tiempo estimado**

01 de septiembre al 30 de diciembre del 2013

#### **6.1.7. Costo**

La presente investigación desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., con el tema de “Los procesos de colocación crediticia y su incidencia en la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.”, se desarrollo con los siguientes elementos detallados así;

| <b>Materiales</b>        | <b>Costo</b> |
|--------------------------|--------------|
| 1 memoria flash          | \$8,00       |
| Transportes              | \$55,00      |
| Alimentación             | \$65,25      |
| Internet                 | \$45,00      |
| Suministros de papelería | \$82,50      |
| Varios                   | \$48,00      |

De esta manera para este presente trabajo de investigación se realizo con un total de \$ 303,75 dólares americanos.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., funciona ya desde hace 13 años, tiempo en el cual se ha ido ofertando una serie de productos y servicios financieros, en especial la oferta de todo tipo de

créditos. En la colocación de créditos de su inicio de actividades no ha está enmarcada con políticas de crédito acorde a la actualidad, por lo que se ve de manera necesaria implementar un plan de acción para dar cumplimiento a los procesos crediticios que la actualidad demanda.

La administración de la Cooperativa no tiene tan en claro las funciones y el control que se debe llevar a cabo en el área de créditos, es el pilar fundamental para obtener ingresos económicos como resultado de la intermediación financiera.

El apoyo que la Cooperativa brinda es fundamental, pero en esta actividad que desempeña no se debe descuidar de la parte de control en los procesos crediticios, a veces por incrementar la cantidad de socios las Instituciones Financieras se ven en prácticas indebidas que ponen en riesgo el capital de la misma, como por ejemplo reducir las documentaciones para otorgar un crédito, lo cual influye de manera negativa la recuperación de la cartera de crédito.

Por estos antecedentes la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., debe enfocarse en el cumplimiento de los procesos crediticios e ir innovando mejores controles para hacer un eficiente gestión y nos refleje en el resultado incrementando los niveles de utilidad, también implementando mejoras continuas y rediseño en áreas que lo ameriten para el mejor desenvolvimiento en sus actividades.

La investigación reflejo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., existe un descuido en la parte de mejorar los controles de la cartera de crédito los cual no ha permitido un mejor posicionamiento en el mercado financiero.

También en el área de créditos falta implementar planes estratégicos con metas y resultados para evaluar el nivel de eficiencia, efectividad, eficacia y cumplimiento de procesos crediticios, mejorando así mediante participaciones de todos los involucrados en esta área para mejorar los beneficios al socio.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

Ante la realidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., se ha elaborado una herramienta que permita mejorar los procesos de concesión crediticios, de esta manera se pretende mejorar los niveles de utilidad para posicionarse en el mercado financiero como una de las mejores Instituciones financieras en la sierra centro del país mediante una gestión eficiente al cumplir con todos los parámetros establecidos en las políticas crediticias para la colocación del crédito ejecutando así un mejoramiento continuo.

El presente proyecto de investigación permitirá visualizar de mejor manera el desempeño laboral de los funcionarios ya que se tendrá en claro funciones, encargados para determinar responsables y medir el grado de cumplimiento, también mejorara significativamente la participación del socio mediante la capacitación, seguimiento y estímulos mejorar su capacidad productiva.

La investigación ha desarrollado una herramienta para cumplir con el plan estratégico del la Institución Financiera mejorando así la gestión por parte de los funcionarios y el comportamiento por parte de los socios.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

- ✓ Diseñar un plan de acción para mejorar los procesos de concesión crediticia que permita incrementar los niveles de utilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico sobre el desempeño financiero y de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.
- ✓ Desarrollar un análisis FODA para establecer metas y aprovechar de mejor manera los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.
- ✓ Visualizar nuevas políticas de concesión crediticios para obtener mejores niveles de utilidad.
- ✓ Difundir el plan de acción para mejorar los procesos de concesión crediticios.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Esta propuesta se realizara en vista a que mejorara los niveles de utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., mediante capacitación tanto como al socio y al Funcionario seguidamente de un seguimiento del destino del crédito también buscando alternativas de pago que se dé beneficio para la Institución Financiera como también para el socio.

### **6.5.1. Factibilidad Económica**

Es viable la presente propuesta ya que contribuirá con el mejoramiento continuo y posicionamiento en el mercado financiero de esta manera la Cooperativa estará satisfaciendo la necesidad del socio de forma segura por lo tanto mejorara los niveles de utilidad.

### **6.5.2. Factibilidad Social**

La presente propuesta es factible ya que el plan de acción está enfocado a los principios de Cooperativismo que tiene como eje principal del aspecto social de sus asociados.

### **6.5.3. Factibilidad Institucional**

La Cooperativa ha visto viable la presente propuesta ya que el plan de acción permitirá mejorar los procesos de concesión crediticios de esta manera incrementara la utilidad para seguir fortaleciendo el aspecto económico de la Institución Financiera, los principales directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., están satisfechos del plan de acción ya que permitirá cumplir con metas y objetivos planteados en el plan estratégico.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA – TÉCNICA**

### **Políticas de Crédito**

La palabra crédito proviene del latín “CREDERE” cuyo significado es creer o confiar algo, cuando una Cooperativa entrega dinero es basada fundamentalmente en confianza que se espera sea cumplida por parte del

socio en un futuro adicional a eso con un interés autorizado. Las políticas se enmarcan de acuerdo al objetivo, misión y visión de la Institución Financiera. Esta política se debe difundir a toda la Cooperativa para que se sientan parte del crecimiento Institucional.

También se puede agregar que son principios y lineamientos que se establece de acuerdo a la necesidad de la Cooperativa ya que el principal objetivo es de reducir el riesgo que es inminente al momento de colocar un crédito. Dando cumplimiento a estos principios es cuando vamos a incrementar nuestro beneficio como Cooperativa.

Los autores(Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 173) añaden que “política de cobranza: procedimiento que sigue una empresa para tratar de hacer efectivas sus cuentas por cobrar”. Lo que interpretamos es que prácticamente la política de cobranza es una visión que pretende lograr en el área de créditos como eje principal en las Instituciones Financieras.

Según (Pascale Ricardo, 2009; 523) manifiesta sobre la políticas de créditos son “una forma de abordar la política optima de crédito es, como muchas decisiones financieras,por medio de la minimización de los costos de aquella. Los costos que se generan con el otorgamiento de créditos son los costos adicionales crediticios que, en general, son derivados de los propios costos de conceder créditos, las insolvencias que se producen y el resultado del valor del tiempo.”

En la política de crédito se estima hacer cumplir los objetivos mediante una buena circulación del efectivo de esta manera obtener mejores niveles de utilidad que beneficien a la Cooperativa y a sus asociados.

## **Rotación del Efectivo**

En la rotación del efectivo influye en gran medida la recuperación de la cartera de crédito ya colocada, de esta manera podemos proyectar los futuros créditos que sigan incrementado las utilidades de la Cooperativa, en caso de la demora o el retraso en los pagos, el dinero se demoraría en colocar y por consiguiente no generaría mayor beneficio. De esta manera debemos poner mucha atención a que socios son aptos para manipular el recurso económico en bien del socio y a la vez de la Cooperativa.

Por ejemplo si un crédito está colocado para un año genera cierto beneficio, pero si el proceso de cobro por retraso se demora dos años. Observamos claramente que disminuye por la mitad los ingresos que pretendíamos captar, siendo así con una recuperación efectiva podemos rotar el efectivo e incrementar las utilidades.

Según (Toro, Diego; 2010: 33) comenta que “Efectivo. Llamado también dinero disponible, comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, parcial o total con que cuenta la empresa, y puede dar uso a sus fines generales o específicos.

La rotación del efectivo se le puede considerar también como el ciclo financiero ya que es el tiempo que transcurre en colocar un crédito, recuperar, cancelar las cuentas por pagar. Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 173) añaden que “es el tiempo promedio que transcurre entre el momento de desembolsar los costos, hasta el momento de recaudar la cartera. También, se puede ver como con el tiempo en que la empresa tiene comprometido el efectivo.”

## **Administración del crédito**

En la administración de créditos se deben cumplir ciertos parámetros que esta establecidos tanto en el reglamento como también la políticas de créditos, lo que se pretende en administrar el crédito es hacer cumplir en la realidad lo que ya está propuesto. Para la administración de los créditos se debe tomar en cuenta aspectos como:

- ✓ Previsión
- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Integración
- ✓ Dirección
- ✓ Control

El crédito está compuesta por:

- ✓ Solicitante del crédito
- ✓ Otorgante de crédito
- ✓ Documentos a cobrar
- ✓ Garantías
- ✓ Tasa de interés pactadas
- ✓ Monto del crédito
- ✓ Plazo del crédito
- ✓ Forma de pago

En la administración financiera se puede enfocar la administración del crédito que según los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 5) manifiesta que “La administración financiera se refiere a los deberes del administrador de la empresa. Los administradores financieros, administran activamente los asuntos financieros de todo tipo

de empresas (Financieras y no financieras, públicas y privadas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas). Desempeñan una gran variedad de tareas financieras tales como planeación, extensión del crédito a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución del dinero para financiar las operaciones de la empresa.”

De esta forma se trata de realizar una buena gestión para no estar inmiscuido en problemáticas de cobro. Realizando una acertada administración del crédito se busca el bien común, también los siguientes aspectos:

- ✓ Mejorar el nivel de vida
- ✓ Impulsar la producción y comercialización
- ✓ Culturizar a los socios en el ámbito financiero
- ✓ Prestar servicios a la mayor cantidad de socios
- ✓ Practicar el compromiso social

### **Cobranza efectiva**

Según Zapico R. (1967; 361p.); contribuye a l tema con “la obligación nace para ser cumplida. La relación entre las dos personas básicas o fundamentales que interviene en la obligación, deudor y acreedor, lleva implícito el cumplimiento por parte del primero a favor del segundo de los términos que han sido pactados la obligación. Sin embargo este principio, sin esa base, sin esa esencia, no existe la obligación. Por tanto la obligación se extingue a través del cumplimiento, siendo este la forma natural, lógica de extensión del vínculo o como elegantemente dice PUIG PEÑA en su tratado de derecho civil, el suave y lógico deshacerse del vínculo entre las dos personas del acreedor y el deudor. Mas adviértase bien que hemos conceptualado el cumplimiento como el modo natural de extinción de la obligación y eso nos lleva a pesar que las obligaciones

pueden extinguirse por procedimiento distinto a este que consiste en cumplirla tal como fue pactada”.

La cobranza efectiva trata de darnos mayores beneficios ya que no se le incrementa ningún valor más al socio, por lo tanto el socio estará satisfecho de cancelar sus cuotas sin ningún retraso. Las instituciones financieras en este caso las Cooperativas de Ahorro y Crédito tratan de mejorar sus sistemas de cobro para que sea acorde a la realidad en la que vivimos de esta manera mantener una tranquilidad en los beneficios que esperamos obtener.

Agregamos también que el verdadero sentido de la función de cobro según (DR. Zapico Ramón 1967; 361) dice que “la función de cobro no se concreta a lograr la cancelación de las cuentas de los clientes mediante el pago que estos hacen de las cantidades que adeudan. Ni el éxito del encargado de esta función ha de medirse por la forma en que va continuamente disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar. Puede afirmarse que cobrar, limitándose a ello, es realmente fácil. Lo difícil es realizar el cobro manteniendo en un buen nivel el buen nombre de la empresa, sin disgustar al cliente a no ser que cuando considere que es más beneficio perderlo y propiciar mayores ventas mediante ese canal que se llama crédito.”

De esta manera se puede decir que la cobranza efectiva es un proceso por el cual se debe mantener que los créditos estén puntuales, dando alternativas de refinanciar el crédito en casos extremos para lo cual la Cooperativa le dará una ayuda cumpliendo así, la contribución social por la cual fue creada. En los demás socios que se retrasan en los pagos sin ningún motivo grave se puede aplicar un plan de cobros de mostrando así un manejo de la morosidad.

Que según (Ledgerwood Joanna, 1998; 76) manifiesta que “los préstamos morosos desempeñan un rol crítico en los gastos, el flujo de efectivo, los ingresos, y la rentabilidad de una IMF. Usualmente, para realizar esfuerzos adicionales para cobrar préstamos morosos se incurre en gastos adicionales para realizar un monitoreo más preciso, hacer visitas más frecuentes a los prestatarios, llevara a cabo un análisis más exhaustivo de la cartera, pagar honorarios legales para dar seguimiento a prestatarios muy morosos y así sucesivamente. Mientras más tiempo, esfuerzo y recursos se inviertan en el control de los préstamos morosos, habrá menos recursos disponibles para que la IMF atienda a nuevos prestatarios y amplíe sus servicios o su proyección. ”

### **Factores del riesgo**

Hay muchos factores que inciden en el cual el riesgo se incrementa entre los más representativos tenemos en dos grupos como: factores internos y factores externos. En los factores internos depende de la administración propia de los funcionarios de la Entidad Financiera depende de dar el cumplimiento de las políticas de crédito y su correcto seguimiento al manual de funciones y procesos.

En cambio los riesgos externos no dependen de la administración que pueden ser la inflación, el desempleo, desastres climáticos entre otros, para los cuales se trata de reducir el riesgo con seguros y demás instrumentos que han aparecido en la actualidad.

Según los autores Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 197) aporta con su comentario acerca del riesgo de crédito diciendo que “Es la probabilidad de sufrir una pérdida originada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago. El incumplimiento suele estar motivado por un retroceso en la solvencia de

los clientes relacionado con problemas de liquidez, pérdidas continuadas, quiebras, aumentos en los tipos de interés o ausencia de voluntad de pago.”

### **Procesos de colocación crediticios**

Para colocar un crédito debe haber un proceso ya establecida para que los controles realmente útiles, demostrando mediante un diagrama se puedan identificar y asignar los responsables que tiene que dar cumplimiento a revisar la documentación y verificación.

De esta manera podemos proceder a la colocación de recursos que mediante estos autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 173) comenta que son “Procesos en el utilizan los recursos que fueron adquiridos durante el proceso de captación, para extender créditos algún otro agente”.

El autor (Pascale Ricardo, 2009; 521) añade que para el proceso de colocación debe haber un buen análisis financiero lo cual nos comparte que es “cuando se otorga créditos cada empresa trata de distinguir entre clientes que pagaran y los que podrían no hacerlo, y así poder estimar la calidad crediticia de cada cliente. Existe una serie de recursos de información que permiten al evaluador conocer el riesgo que desea asumir.”

### **Mercados Financieros**

Según (Pascale Ricardo, 2009; 24) comenta que “los mercados financieros son los mercados de activos financieros; tratan de flujos de caja en el tiempo.

Son mercados en los cuales los fondos son transferidos desde unidades superavitarias, esto es que tienen un exceso de fondos, a aquellas deficitarias, o sea, que tienen necesidad de fondos.”

Los mercados financieros son la necesidad de las personas que tiene para poder adquirir un crédito y poner en marcha alguna idea de negocio que les permita pagar las obligaciones con las Instituciones Financieras y obtener un beneficio. De esta manera nace la necesidad del crédito en estos últimos años lo han ido satisfaciendo en gran medida las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **Intermediación Financiera**

Según (Ledgerwood Joanna, 1998; 76) agrega que “el rol principal de las IMFs es promover intermediación financiera. Esto incluye la transferencia de capital o liquidez de aquellos que tienen exceso en un momento determinado hacia aquellos que están escasos en ese mismo momento. En vista de que la producción y el consumo no sucedan simultáneamente, se necesita de algo que coordine estos diferentes ritmos”.

Como actividad propia y principal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito la intermediación financiera es la fuente por la cual se sostiene alimentadas por los ingresos que acarrea al momento de colocar los créditos a los socios, de esta manera se debe analizar los puntos de equilibrio por las cuales la Institución Financiera se pueda mantener sin ningún inconveniente. Realizando una serie de indicadores por las cuales se puede visualizar el manejo y la gestión que estamos realizando. Por ejemplo el índice de morosidad junto con el índice de liquidez va de la mano ya que con esos dos indicadores reflejamos la intermediación financiera y gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## **Gestión Financiera**

La gestión financiera es fundamental ya que por medio de esto podemos visualizar el estado de la Institución Financiera. De esta manera mejorar los procesos en los cuales esta investigación está comprometida, como es la de los créditos, realizando mejoras en los métodos y recursos que aplicamos para incrementar nuestra eficiencia.

Según Pablo Núñez (2008: Internet) “la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Según (Pascale Ricardo, 2009; 770) contribuye con una idea más clara sobre la gestión financiera “la gestión de un fondo implica definir sus objetivos y, en consecuencia, la política de inversión, determinando niveles de riesgo y rendimiento deseados y el horizonte temporal.”

## **Utilidad**

Es lo que toda empresa busca, al igual que la Instituciones Financieras, que por la actividad de comprar y vender dinero, queda un beneficio que debe ser debidamente administrado para que se vaya incrementado, de forma que también se invertirá en adecuar nuevos procesos y controles al momento de colocar el crédito se reduzca el riesgo en todo lo posible.

De manera que vayan fortaleciendo el pilar principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y se vaya consolidando en una cartera sana que alimente a la utilidad, de manera que los recursos vayan rotando y

acaparando a más socios que día a día se incrementan en busca de satisfacer las necesidades crediticias.

Los autores (Toro Diego, Walteros Hernán, Ramírez Jorge, 2007; 171) agregan que la utilidad es “placer o satisfacción que reporta un bien o servicio. En economía, satisfacción o beneficio que se puede obtener al realizar una transacción económica, la utilidad es la base del valor que un individuo confiere a los bienes y servicios que consume. En teoría, la utilidad es el fundamento de toda la actividad económica, pero todavía no se ha logrado un método o procedimiento capaz de medir o calcular con precisión la utilidad de un bien o servicio, aunque son numerosos los intentos de obtenerla. Esta dificultad para medir la utilidad proviene en concreto de la variedad de comportamientos económicos.”

## **6.7. MODELO OPERATIVO**

La propuesta del presente proyecto es construir un plan de acción que permita mejorar los procesos de concesión crediticia de esta manera que influya positivamente a la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

### **6.7.1. Políticas de concesión crediticia**

Las políticas generales del presente documento enmarcan la estructura y el ámbito general de la gestión de la administración desde la colocación de los créditos, seguimiento, recuperación y control de la morosidad mediante el cobro rápido y adecuado de los valores adeudados a la institución, y así cumplir con los objetivos propuestos por los niveles directivos.

La gestión de entrega, seguimiento y cobranza la realizan el (los) Jefe de crédito notificador/verificador, en caso de no tener resultado deberá proceder la Comisión de crédito y en caso extremo se deberá recurrir por medio de la, Gerencia y Asesoría Jurídica Externa, dependiendo de los niveles y dificultad de cobro de los valores adeudados.

Las políticas generales que involucran a la gestión de cobranzas son las siguientes:

1. La oficina matriz de la COAC, será el centro de operaciones de colocación, seguimiento y recuperación de la cartera, a cada una de la (las) agencias que disponga.

2. Se contara a futuro con planes de expansión y acciones de colocación, entrega y recuperación de cartera, dependiendo de los niveles de necesidad de los socios y del nivel de morosidad que se encuentre en la o (las) oficinas operativas.

3. Cada una de las oficinas contara con los siguientes procesos, a fin de asegurar una gestión adecuada en la colocación, seguimiento y recuperación de los créditos:

- ✓ Colocación del Crédito.
- ✓ Entrega de información, orientación, recepción de documentos y solicitud de crédito.
- ✓ Verificación de información, documentos, garantías y domicilio.
- ✓ Análisis y resolución.
- ✓ Seguimiento de Morosidad y Cobranzas
- ✓ Cobranza Preventiva
- ✓ Cobranza Operativa
- ✓ Cobranza Administrativa

- ✓ Cobranza Prejudicial
- ✓ Trámite Legal
- ✓ Castigo de créditos

4. Cuando la gerencia crea conveniente autorizará la suspensión del otorgamiento de créditos hasta que los niveles de morosidad se ubiquen dentro de los parámetros normales considerados por la institución.

5. El personal de cajas de las oficinas operativas, son también gestores de la cobranza a través de la información oportuna al socio sobre sus responsabilidades. El personal de cajas utilizará su creatividad para persuadir a los socios del pago a tiempo de sus cuotas; además, informará inmediatamente a los encargados de oficina y de ser posible a los niveles superiores sobre eventuales excepciones de intereses por mora o excepción de algún tipo, en casos de cobros parciales o alternativas dadas por socios difíciles.

6. El o (los) notificador(es)/verificador(es) estarán autorizados para realizar cobros domiciliarios, previa la utilización de formatos preestablecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., serán los únicos custodios y responsables de estos valores hasta el ingreso a caja. Para este fin se utilizarán los documentos de identificación respectivos.

7. El seguimiento, control y cumplimiento de metas será de responsabilidad compartida entre los notificador(es)/verificador(es), encargados de oficina y gerencia.

8. En consideración de los significativos recursos que ocasionan la movilización de él (los) notificador(es)/verificador(es) para la gestión de seguimiento y cobranzas y por la necesidad de equilibrar los niveles de

riesgo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., podrá utilizar tablas de gastos por cobranzas en función del tiempo de morosidad y/o por visita realizada. Esta aplicación deberá ser conocida y aceptada por el socio al momento de recibir información por parte del notificador/verificador del Crédito y/o en la realización del curso de cooperativismo y durante el desembolso del crédito. Estos cargos son independientes de los intereses por mora.

### **6.7.2. Procesos de concesión crediticia**

#### **1.- Entrega de información, orientación y recepción de requisitos y solicitud de crédito.**

En esta primera fase el notificador/verificador debe instruir al socio, como realizar la solicitud y que requisitos presentar para el crédito, la forma de pagos, orientar y verificar que la inversión sea productiva y recibe los documentos, además de la importancia de pagar las cuotas al día para no tener negativa en próximos desembolsos.

Características: Informar en forma personal con el socio solicitante.

Requisitos:

- ✓ Apertura, movimiento y depósito de la base en una Cuenta de Ahorros.
- ✓ 1 Fotografía tamaño carnet.
- ✓ Copias de Cédulas de Identidad con sus respectivos certificados de votación.
- ✓ Carta de impuesto predial o fotocopia de escritura.
- ✓ Certificados de ingresos económicos o justificativos en relación a su trabajo.
- ✓ RUC O RISE en caso de tener negocio.

- ✓ Recibos de agua, luz o teléfono.
- ✓ Referencias comerciales o personales.
- ✓ Garante o garantes dependiendo el monto y como la institución lo requiera con los requisitos anteriormente enunciados.

Responsabilidad: Notificador/verificador.

## **2.-Verificación de documentos, información, garantías y visitas a domicilio y elaboración del informe.**

En esta segunda fase el notificador/verificador verifica los documentos y la autenticidad de los mismo, información crediticia, garantías y además realiza una visita al domicilio tanto del deudor y sus garantes, elabora un informe el mismo que puede ser favorable o desfavorable el mismo que es entregado a su Jefe de crédito para que esté presente al comité de crédito (Consejo de Administración), para su resolución

Características de la Verificación de a información entregada:

- ✓ Llamadas telefónicas a las referencias entregadas para la verificación de información entregada por el socio.
- ✓ Visitas al domicilio de deudor y sus garantes.
- ✓ Elaboración y entrega de informe.

Responsabilidad:

- a) Notificador/verificador.
- b) Jefe de Crédito.

### **3.- Análisis, resolución.**

En esta tercera actividad el jefe de crédito elabora un documento llamado mediosdeaprobación, adjunta con los demás anexos y entrega conjuntamente con la documentación recibida al comité de crédito(Consejo de Administración) el mismo que en una sesión analiza, revisa documentos e información y determina la entrega o negación del crédito solicitado la misma que se da respuesta en un documento elaborado para el efecto y además se asienta en el acta respectiva y así el notificador/verificador, jefe de crédito y gerencia coordinan la liquidación del crédito. Esta actividad se la realiza en los días posteriores a la resolución.

Características:

- ✓ Se informa la resolución al socio vía telefónica o personal.
- ✓ La legalización de las garantías y la entrega del cerdito se lo hace única y exclusivamente en la oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

Responsabilidad:

- a) Notificador/verificador
- b) Jefe de Crédito.
- c) Gerente
- d) Recibidor/pagador.

### **4.- Proceso de seguimiento del crédito otorgado**

La gestión de seguimiento tiene las siguientes fases operativas, las cuales deberá cumplir una meta mínima de productividad.

Seguimiento.- Luego de la colocación del crédito se deberá dar un seguimiento y evaluar por parte del notificador/verificador la inversión del crédito el mismo que debe ser destinado por el socio para lo que fue solicitado y debe justificar de forma inmediata, en caso de ser necesario la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda., solicitara información y documentos de respaldo, en caso de no justificar se procederá a la siguiente fase.

Características:

✓ Visitas a los lugares de supuesta inversión del crédito otorgado.

Responsabilidad:

✓ Notificador/verificador

## **5.- Notificación de incumplimiento**

Esta fase se realizara en caso de haber incumplido con la inversión del crédito o el socio no haya podido justificar o se vea que no cumple con estas expectativas para lo que fue solicitado, el notificador/verificador o un personero de la institución llamara de forma verbal y en forma escrita al socio y sus garantes del mal uso del crédito y además se archivara una copia de la notificación conjuntamente en la carpeta del expediente del socio para ser tomado en cuenta en próximas solicitudes de crédito y además se realizara un control estricto a los pagos., en caso de ser necesario y por resolución de Consejo de Administración se podrá declarar vencido el total del crédito y pedir su cancelación total en un tiempo corto determinado.

Características:

- ✓ Visitas a los lugares de supuesta inversión del crédito otorgado.
- ✓ Entrega personal del documento que indiquen el cumplimiento de la inversión.

Responsabilidad:

- a) Notificador/verificador
- b) Jefe de Crédito.
- b) Gerente

## **6.- Proceso de seguimiento de morosidad y cobranza**

La gestión de seguimiento y cobranzas de la COAC 1 de Julio tiene la siguiente estructura o fases operativas, cada una de las cuales deberá cumplir una meta mínima de productividad.

Cobranza preventiva.- En la colocación del crédito y en su evaluación, el asesor debe instruir al socio respecto de la necesidad de sus pagos puntuales y así no dañar su relación comercial. Es la primera actividad de seguimiento y cobranza para prevenir créditos morosos. Esta función busca mantener persuadido al socio que ha recibido un crédito por parte de la Cooperativa y, por ende, de la responsabilidad que mantiene en el pago puntual de sus obligaciones. Esta actividad se la debe realizar con varios días (en créditos con pagos mensuales, semanales) o semanas (en caso de créditos trimestrales o cuatrimestrales) de anticipación a la fecha de pago de la cuota.

Características de la Cobranza preventiva:

- ✓ Llamar telefónicamente para recordarle al socio de sus obligaciones con la cooperativa (en el caso de ser posible).
- ✓ Visitas o únicamente presencia en el sector del domicilio del socio que mantiene crédito con la cooperativa.
- ✓ Durante la llamada o las visitas se deberá ayudar al socio en la recordación anticipada de su obligación crediticia para que pueda planificar oportunamente los pagos.

Responsabilidad:

- a) Cajero(a) al momento del desembolso
- b) Notificador/verificador crédito al momento de la del desembolso, al momento de evaluar y antes del pago de la cuota

### **6.7.3. Niveles de Aprobación del crédito**

Notificado/verificador.-Es el encargado de entregar los formularios y recibir, organizar verificar documentación, información crediticia, constata el lugar de residencia y actividades a las que se dedican, analiza y señala observaciones de riesgo tanto del deudor como de sus garantes.

Comisión de crédito (consejo de administración).- Revisan la información proporcionada por el Notificador/verificador, en donde pueden ratificar, modificar u oponerse a las recomendaciones de las instancias anteriores; fecha su informe con su firma de responsabilidad; registra la resolución de los créditos tramitados en el Acta y traslada el expediente a la persona encargada de liquidar el crédito.

#### **6.7.4. Reglamento general de concesión crediticia**

##### **Art.-1) Ámbito y aplicación.**

El consejo de administración, es el encargado de dictar y revisar las políticas generales de crédito de la cooperativa, en su sujeción al manual de procedimientos, por las atribuciones que le confiere al artículo 33 literal del Reglamento General de Cooperativas.

La comisión de crédito, por delegación del consejo de administración se encargara de la aplicación del presente reglamento conforme se determina en el estatuto, para lo cual podrá dictar el manual de procedimiento de crédito, respectivos.

##### **Art.-2) Responsabilidad**

Son responsables en la concesión del crédito, de la siguiente manera.

a) Consejo de administración, es la máxima instancia en la concesión de crédito, actúa por intermedio de la comisión de crédito y aprobará los créditos a los miembros de los consejos de administración vigilancia, gerente general y los que salgan de los demás niveles de aprobación.

b) La comisión de crédito, es la responsable de informar, receptar, verificar, analizar y aprobar todas las solicitudes de crédito.

c) Cualquier modificación en las responsabilidades, la hará el consejo de administración.

### **Art.-3) Sujetos de crédito**

La cooperativa, concederá crédito únicamente a sus socios que cumplan con los requisitos contemplados en el presente reglamento, y las disposiciones de la comisión de crédito y del consejo de administración.

### **Art.-4) Requisitos**

Los socios de la institución, para tener derecho a recibir crédito, deben cumplir con los siguientes requisitos.

a.- Ser mayor de edad (18 años), en caso de ser mayor de 60 años, presentar un codeudor.

b.- Ser socio de la cooperativa por lo menos 15 (quince) días.

c.- No haber tenido problemas económicos dentro de la comunidad o atrasos en los pagos en créditos obtenidos anteriormente en la Cooperativa y otras instituciones financieras (Buró de Información Crediticia), en casos especiales podrá determinar la comisión de crédito, previo estudio, conjuntamente con la Gerencia General y el Consejo de Administración.

d.-Tener una actividad económica productiva, o demuestre ingresos económicos comprobables estables.

e.- Estar al día e sus pagos de los certificados de aportación y en todos los compromisos, en su calidad de socio.

f.- Haber mantenido actividad en su cuenta de ahorro en los últimos 15 días antes de la presentación de la solicitud.

g.- Presentar copias de cédulas de identidad y papeletas de votación actualizadas del deudor, codeudor, garantes juntamente con sus cónyuges si lo tuvieran.

h.- Presentar justificativos de bienes muebles o inmuebles.

i.- No estar inmerso en actividades ilícitas de lavado de dinero o narcotráfico.

#### **Art.-5) Destino de los créditos**

La cooperativa concederá préstamos a sus socios, para todas las actividades productivas o de consumo, especialmente para agricultura y ganadería (microempresa).

#### **Art.-6) Montos**

Se concederá préstamos desde USD\$ 100,00 (cien dólares) hasta \$15.000,00 (quince mil dólares) cuando sea primer crédito el monto máximo será de usd \$ 5.000,00 (cinco mil dólares), en casos excepcionales se subirá los montos siempre y cuando sean aprobados por la Gerencia General conjuntamente con el Consejo de Administración

#### **Art.-7) Garantías**

a.- El socio presentara un garante cuando su crédito sea superior a USD\$ 500,00 hasta llegar a un techo de los USD\$ 3000, 00(tres mil dólares).

b.- El socio presentará 2 garantes o prendara un bien a nombre de la Cooperativa cuando su crédito sea superior a USD 3000, 00 (tres mil dólares); hasta llegar a un techo de los USD \$ 8000.000, 00 (ocho mil dólares)

c.-El socio presentara garantía hipotecaria cuando su crédito sea superior a USD \$ 8.000, oo (ocho mil dólares); o cuando la Comisión de Crédito lo solicite, y hasta un máximo de USD \$ 15.000, oo(quince mil dólares)

d.- Los créditos que estén fuera a lo anteriormente anotado, serán aprobados por el Consejo de Administración en su correspondiente sesión ordinaria previo la solicitud de la Gerencia General.

e.- Todo los tipos de créditos deberán ser firmados un pagare a orden de la Cooperativa, por los deudores y garantes mismos que deben acercarse a las oficinas de la institución, y bajo ningún concepto podrán hacerlos fuera de ella ya que estos deben ser guardados en un lugar seguro por el funcionario responsable de ello.

#### **Art.-8) Encaje**

a.- El socio deberá mantener un encaje del 5 x 1 para el primer crédito, 6 x 1 para el segundo crédito, y el 7 x 1 para el tercero en adelante. Tomando en cuenta el pago puntual de sus cuotas en sus créditos anteriores.

b.- En todos los créditos que se concedan a los socios, se incrementara a lo solicitado el 7 % para certificados de aportación, y un 2% para el pago de un seguro desgrávame que estime conveniente, y en cualquier tiempo.

c.- Los préstamos se atenderán en estricto orden cronológico fijando siempre la liquides existente.

d.- Deberá haber transcurrido.

### **Art.-9) Plazo**

El plazo de los préstamos estará fijado por el monto, tipo de inversión, capacidad de pago y tiempo solicitado por el o los socios, no siendo mayor a 48 meses.

### **Art.-10) Forma de pago**

Los pagos se los realizará de acuerdo a las siguientes opciones pudiendo escoger el socio solicitante de crédito las siguientes opciones:

- a) Pagos de capital e interés mensualmente
- b) Pago de Capital e interés trimestral.

En casos excepcionales se podrá ejecutar otra forma de pago.

### **Art.-11) Tasa de interés**

La tasa de interés y los costos operativos serán fijados por el Consejo de Administración en sesión ordinaria y se modificara las veces que se requieran ser necesarias, siempre basados a no sobrepasar las tasas dispuestas por el Banco Central del Ecuador.

### **Art.-12) Morosidad y sanciones**

a.- Cuando un socio no cancelara a tiempo una o varias cuotas de capital e interés o se comprueba el destino del crédito obtenido no cumple con el tipo de inversión para el cual fue aprobado, se declarara vencido, y se exigirá el pago total del saldo del crédito.

b.- Agotados los esfuerzos para el cobro extrajudicial, y de persistir él atrasó o la mala inversión, se entregara él pagare a un abogado, para el cobro mediante la vía judicial y ejecución de las garantías.

### **Art.-13) Disposiciones generales**

a.- Todos los créditos que entregue la cooperativa a sus socios, tienen el carácter de confidencial, salvo en caso de mandato judicial o resolución de los órganos superiores.

b.- La cooperativa en salvaguarda de sus intereses, se reserva el derecho a supervisar todo tipo de inversión, mediante visitas, en los casos menos de 6 meses de pago puntual, para que un socio pueda presentar otra solicitud de crédito.

e.- Para que un socio se retire de la institución, no deberán tener compromisos con la misma.

f.- Queda terminantemente prohibido a los directivos o al gerente general, ejecutar alguna acción contraria en el presente reglamento por recomendación o presión interna o externa.

g.- Cualquier situación no contemplada en el presente reglamento, será resuelta por el Consejo de Administración con sujeción a los objetivos institucionales.

## 6.7.5. Análisis FODA, Financiero, proyecciones y flujograma propuesto

### 6.7.5.1 Análisis FODA

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>OPORTUNIDADES</b>   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al Cliente.</li> <li>✓ Personal Capacitado.</li> <li>✓ Buen Liderazgo.</li> <li>✓ Personal Motivado.</li> <li>✓ Baja tasa de morosidad.</li> <li>✓ Buen Posicionamiento.</li> <li>✓ Capacidad de Gestión.</li> <li>✓ Buena Relación entre directivos y operativos.</li> <li>✓ Publicidad Radiofónica.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo Nacionales e Internacionales.</li> <li>✓ Ubicación Geográfica.</li> <li>✓ Potenciales Socios.</li> <li>✓ Venta y Prestación de Servicios.</li> <li>✓ Organismos de Apoyo Financiero.</li> </ul>   |
| <b>DEBILIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de Infraestructura, transporte y logística.</li> <li>✓ Falta de Comunicación Interna.</li> <li>✓ Falta de Recursos Técnicos.</li> <li>✓ Falta de Liquidez.</li> <li>✓ Falta de plan de Capacitación del Personal.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incremento de la Competencia.</li> <li>✓ Falta de Regulación.</li> <li>✓ Factores Climáticos.</li> <li>✓ Disminución de confianza en instituciones financieras.</li> <li>✓ Marco jurídico desfavorable para instituciones pequeñas.</li> <li>✓ Inestabilidad Política.</li> </ul> |

## Matriz FODA

| <b>Objetivos Estratégicos FO</b>  | <b>Objetivos Estratégicos DO</b>   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar al personal haciendo uso de los convenios internacionales.</li> <li>✓ Motivar al personal económicamente.</li> <li>✓ Demostrar la gestión financiera para seguir incrementando el apoyo de entidades financieras.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dotar de una infraestructura adecuada mediante entidades de apoyo financiero sea nacionales y/o internacionales.</li> <li>✓ Ofertar productos y servicios innovadores para mejorar la liquidez de la Cooperativa.</li> <li>✓ Buscar capacitaciones de las entidades de apoyo financiero.</li> </ul> |
| <b>Objetivos Estratégicos FA</b>  | <b>Objetivos Estratégicos DA</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la atención al cliente para crear así fidelidad.</li> <li>✓ Crear líneas de comunicación del socio con el personal para mejorar el servicio.</li> <li>✓ Informar de todo acto que se realiza en el Cooperativa.</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar los estados financieros a los socios mensualmente publicando en la página web.</li> <li>✓ Crear incentivos para los pagos de crédito y depósitos de inversiones.</li> </ul>  |

### **6.7.5.2 Análisis Financiero**

Mediante el indicador de rentabilidad se presenta a continuación la realidad de la Cooperativa en la que influyen directamente las dos variables como son procesos crediticios y su incidencia en la utilidad. También demostramos como afecta la inadecuada aplicación de colocación de créditos en la utilidad.

**Rentabilidad del patrimonio = utilidad neta/ patrimonio**

(2013) = 3441,51/ 642926,98

(2013)= 0,5 %

#### **Proyección**

(2014) utilidad neta incrementa en un 20 % lo que nos daría un total de \$ 4129,81.

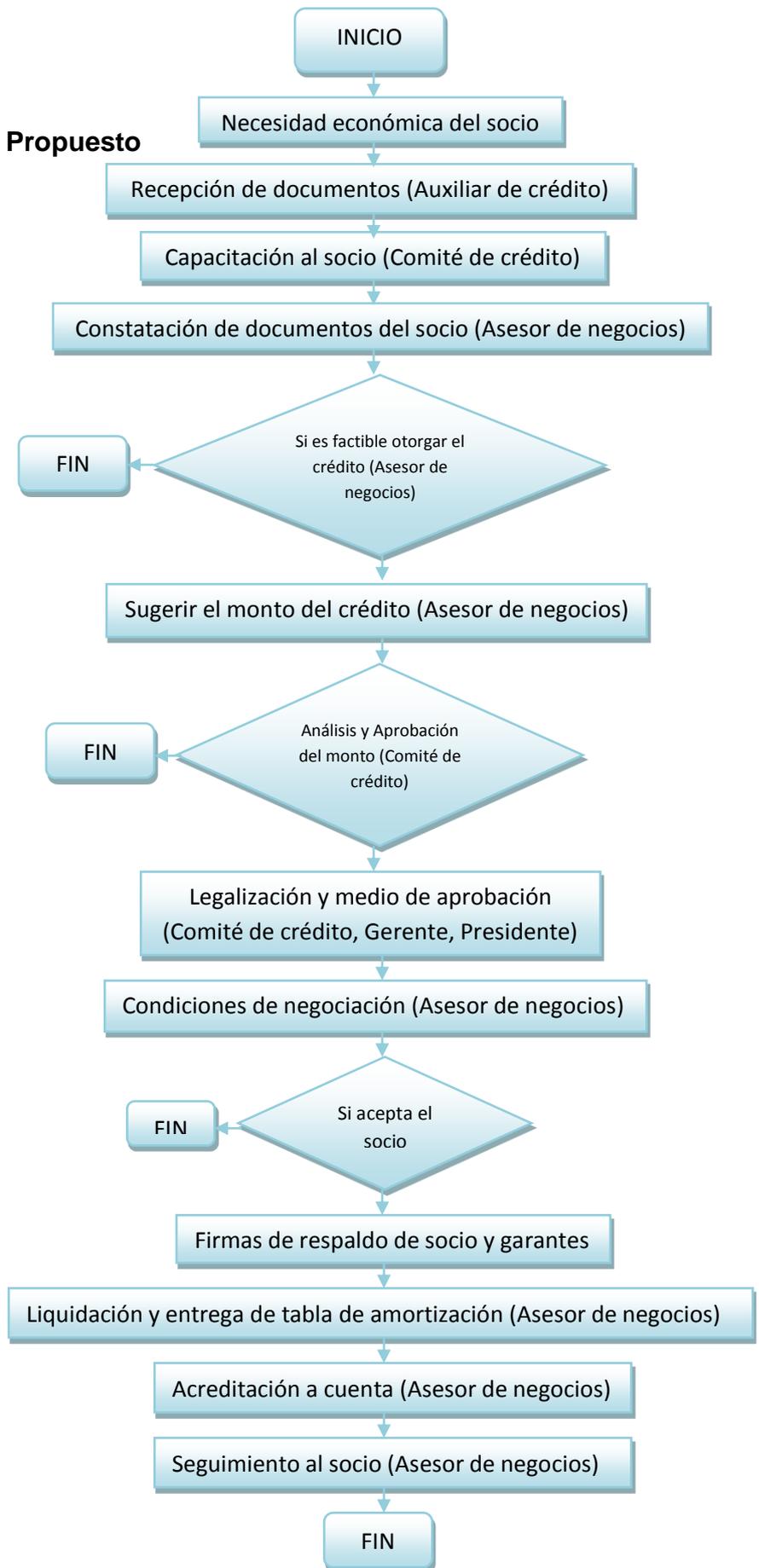
(2014) en el patrimonio no habría ningún cambio mediante resolución de la asamblea general de socios.

**Rentabilidad del patrimonio = utilidad neta/ patrimonio**

(2014) = 4129,81/ 642926,98

(2014)= 0,6 %

### 6.7.5.3 Flujograma Propuesto



### 6.7.6. Plan de acción

| Nº | PROCESO  | OBJETIVOS  | METAS   | ACTIVIDAD   | RECURSOS             | RESPONSABLE  | TIEMPO  |
|----|--|--|---|---|----------------------|--|---------|
| 1  | Socialización de políticas y procedimientos crediticios al personal involucrado    | Promover una gestión adecuada para la concesión del crédito                      | Ser más eficientes y competitivos en el servicio de crédito               | Crear políticas de incentivos para el personal.       | Humanos y Económicos | Gerencia, Talento Humano y Departamento de crédito | 3 meses |
| 2  | Definir un plan de capacitación permanente para socios y para los funcionarios     | Mejorar la gestión en el Departamento de crédito y la calidad de pago del socio. | Obtener una cultura financiera del socio y del funcionario                | Conferencia y capacitaciones                          | Humanos y Económicos | Gerencia, Talento Humano                           | 1 mes   |
| 3  | Definir estrategias de seguimiento del destino de crédito posterior a la concesión | Mejorar la calidad del socio en los pagos del crédito                            | Asegurar la inversión y el retorno del dinero con sus respectiva utilidad | Realizar visitas posterior a la concesión del crédito | Humanos              | Departamento de crédito                            | 2 meses |

|   |  |  |  |   |                                  |                           |         |
|---|--|--|--|---|----------------------------------|---------------------------|---------|
| 4 | Establecer pago de comisiones por objetivos alcanzados en el proceso de colocación y recuperación de cartera | Mejorar el desempeño de los funcionarios de la área de crédito | Incrementar los niveles de ingresos                  | Análisis de evaluación mediante indicadores de gestión                    | Humanos, materiales y económicos | Talento Humano            | 2 meses |
| 5 | Establecer canales de comunicación entre funcionarios y socios   | Conocer las debilidades y fortalezas que tiene la cooperativa  | Visualizar positivamente la imagen de la Cooperativa | Colocar un sistema de calificación del servicio y un buzón de sugerencias | Humanos y Económicos             | Gerencia y Talento Humano | 2 meses |
| 6 | Establecer un sistema de evaluación a las políticas de concesión crediticia                                  | Minimizar el riesgo de recuperación de crédito                 | Disminución del porcentaje de morosidad              | Mediante constatación de documentos de soporte y respaldos de crédito     | Humanos                          | Departamento de crédito   | 1 mes   |

## 6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

### MATRIZ PLAN DE EVALUACIÓN

| ¿QUIÉNES SOLICITAN EVALUAR? | ¿POR QUÉ EVALUAR?                                    | ¿PARA QUÉ EVALUAR?                 | ¿QUÉ EVALUAR?                    | ¿QUIÉN EVALÚA?                      | ¿CUÁNDO EVALUAR?      | ¿CÓMO EVALUAR?                                      | ¿CON QUÉ EVALUAR? |
|-----------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|---|-------------------|
| Gerente General             | Mejorar procesos                                     | Para mejorar la toma de decisiones | Resultados                       | Auditoría Interna                   | Al finalizar cada mes | Con los Estados Financieros                         | Recursos Humanos  |
| Departamento de Crédito     | Medir el cumplimiento de gestión de los funcionarios | mejorar procesos de crédito        | Procesos de concesión de crédito | Gerente General y Auditoría Interna | Cada mes              | Matriz de cumplimiento de gestión                   | Recursos Humanos  |
| Talento Humano              | Falta de desempeño de los funcionarios               | Mejorar la atención                | Actividades laborales            | Gerente General                     | Cada mes              | Resultados del sistema de calificación de servicios | Recursos Humanos  |

## 6.9 FUENTES DE INFORMACIÓN

### Bibliografía:

#### Libros

- ✓ GOMEZ, Javier. (2010). Dinero, Banca y mercados financieros. Los países emergentes en la economía global. 1ra Edición. Ediciones Alfaomega. México.
- ✓ HALE, Roger H. (1986). Como analizar la concesión de Créditos y valorar empresas .Ediciones DEUSTO S.A. Barraincua, Bilbao.
- ✓ HERRERA, Luis. MEDINA, Arnaldo. NARANJO, Galo. (2004). Tutoría de la Investigación científica. 4ta edición. Ambato, Ecuador.
- ✓ LEDGERWOOD, Joanna. (1998). Manual de Micro finanzas. Washington, D.C. Estados Unidos.
- ✓ PASCALE, Ricardo. (2009). Decisiones Financieras. 6ta Edición. Buenos Aires, Argentina.
- ✓ PEREZ, Juan. (2010). Finanzas para directivos. Ediciones Person S.A. Madrid, España.
- ✓ TAVELA, Orlando. (2011) Diccionario de cooperativismo. 1ra Edición. Valletta Ediciones. Buenos Aires, Argentina.
- ✓ TORD, Manuel – AMAT, Jaime. (1984). Finanzas para Cooperativas. Editorial CEAC, S.A. 2ª. Edición. Barcelona (España)
- ✓ TORO, Diego. WALTEROS, Hernán. RAMIREZ, Jorge (2007). Guía Temática Financiera. 1ra Edición. Ecoe ediciones. Bogotá, Colombia.

- ✓ TORO, Diego. (2010). Análisis financiero. Primera edición. Editorial Kimpres Ltda. Bogotá, Colombia.
- ✓ ZAPICO, Ramón. (1967). Créditos y Cobros, Editorial Minerva BOOKS LTD, New York, U.S.A.

### **Página web:**

- ✓ BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2011). Metodología de la información estadística mensual.  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oS4d3xP-zWAJ:https://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IE Mensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>. Disponible al 18/11/2013.
- ✓ NUÑEZ, Pablo (2008). Gestión Financiera.  
<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>.  
Disponible al 15/11/2013.

### **Tesis**

- ✓ ALTAMIRANO, Angélica (2005) Análisis de los factores que inciden en la recaudación de la cartera vencida para garantizar la fortaleza financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCIQ".
- ✓ RIVAS, Verónica (2005) Incidencia de las políticas de cobranzas con respecto a la Morosidad de los Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-AIET Ltda.

- ✓ ULLUARI, Carla (2005) Evaluación de la política de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua y su impacto en la satisfacción al cliente.

# ANEXOS

## ANEXO A

### FICHA DE OBSERVACIÓN

| Localidad  | Ambato                                  |             | Investigador     | Daniel Galarza |                  | N           | 1                   |             |
|--|---|-------------|------------------|----------------|------------------|-------------|---------------------|-------------|
| Asunto a observar  | Comportamiento de la cartera de credito |             |                  |                |                  |             |                     |             |
| <b>COAC. "1 DE JULIO "LTDA AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2012</b> |   |             |                  |                |                  |             |                     |             |
| SECTOR ECONÓMICO   | CARTERA                                 |             | CARTERA VENCIDA  | %              | CARTERA QUE NO   |             | TOTAL POR           |             |
|  | POR VENCER                              | %           |                  |                | GENERA INTERESES | %           | SECTOR              | %           |
| Adquisición de terrenos  | 158.396,11                              | 7%          | 2.426,65         | 11%            | 11.781,67        | 12%         | 172.604,43          | 7%          |
| Agrícola   | 656.212,47                              | 29%         | 6.618,13         | 30%            | 21.599,72        | 22%         | 684.430,32          | 29%         |
| Artesanías   | 113.140,08                              | 5%          | 220,60           | 1%             | 5.890,83         | 6%          | 119.251,52          | 5%          |
| Comercio   | 565.700,41                              | 25%         | 1.544,23         | 7%             | 8.836,25         | 9%          | 576.080,89          | 24%         |
| Consumo  | 45.256,03                               | 2%          | 1.544,23         | 7%             | 7.854,44         | 8%          | 54.654,71           | 2%          |
| Ganadería  | 158.396,11                              | 7%          | 4.412,09         | 20%            | 13.745,28        | 14%         | 176.553,48          | 7%          |
| Pequeña Industria  | 158.396,11                              | 7%          | 3.088,46         | 14%            | 10.799,86        | 11%         | 172.284,43          | 7%          |
| Transporte   | 271.536,20                              | 12%         | 2.206,04         | 10%            | 11.781,67        | 12%         | 285.523,90          | 12%         |
| Vivienda   | 135.768,10                              | 6%          |                  | 0%             | 5.890,83         | 6%          | 141.658,93          | 6%          |
| Otros  |   | 0%          |                  | 0%             |                  | 0%          | -                   | 0%          |
| <b>Total Identificado</b>                                      | <b>2.262.801,63</b>                     | <b>100%</b> | <b>22.060,43</b> | <b>100%</b>    | <b>98.180,55</b> | <b>100%</b> | <b>2.383.042,61</b> | <b>100%</b> |
| <b>Total No Identificado</b>                                   |   | 0%          |                  | 0%             |                  | 0%          | -                   | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.262.801,63</b>                     | <b>100%</b> | <b>22.060,43</b> | <b>100%</b>    | <b>98.180,55</b> | <b>100%</b> | <b>2.383.042,61</b> | <b>100%</b> |

## ANEXO B ENCUESTA

La siguiente encuesta está dirigida a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO LTDA., para conocer el grado de cumplimiento de los procesos crediticios y su incidencia en la utilidad.

**Objetivo:** Identificar el grado de cumplimiento de los procesos crediticios y su incidencia en la utilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 DE JULIO Ltda.

*Género: Masculino..... Femenino.....*

*Instrucción: Primaria..... Secundaria..... Superior.....*

*Socio..... Funcionario de la Cooperativa.....*

**Instrucciones:** Marque con un ( ✓ ) la alternativa que usted elija.

1.- ¿Sabe usted si la Cooperativa ofrece cursos de capacitación antes de iniciar un proceso de crédito?

Siempre ( ) Frecuentemente ( ) A veces ( ) Nunca ( )

2.- ¿Cree usted que un socio capacitado se compromete en cumplir con sus obligaciones crediticias?

Siempre ( ) Frecuentemente ( ) A veces ( ) Nunca ( )

3.- ¿Se cumple adecuadamente con las políticas preestablecidas para la entrega de créditos?

SI ( ) NO ( ) NO SE ( )

4.- ¿Cree usted que los créditos otorgados por la Cooperativa son oportunos?

SI ( )

NO ( )

5.- ¿Está usted de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa para conceder un crédito?

SI ( )

NO ( )

6.- ¿Existe un adecuado control después de otorgar el crédito?

SI ( )

NO ( )

7.- ¿Cree que existen suficientes recursos para la colocación de créditos?

SI ( )

NO ( )

8.- ¿Cree usted que un adecuado proceso crediticio ayuda al incremento de la utilidad en la Cooperativa?

SI ( )

NO ( )

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891706347001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**Nº ESTABLECIMIENTO:** 001      **ESTADO:** ABIERTO    **MATRIZ**      **FEC. INICIO ACT.:** 20/12/2000  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SANTA ROSA Barrio: CENTRO Calle: VIA A GUARANDA Número: S/N Intersección: JUAN MONTE V/O Referencia: FRENTE A LA PLAZA CENTRAL Telefono Trabajo: 032754451

**Nº ESTABLECIMIENTO:** 002      **ESTADO:** ABIERTO      **FEC. INICIO ACT.:** 01/07/2008  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PILAHUIN (PI AHUIN) Barrio: CENTRO Calle: VIA A GUARANDA Número: S/N Referencia: FRENTE AL COLEGIO NACIONAL PILAHUIN Celular: 094011563

**Nº ESTABLECIMIENTO:** 003      **ESTADO:** ABIERTO      **FEC. INICIO ACT.:** 18/07/2011  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Calle: AV. AMAZONAS Número: 124 Intersección: JUAN LEON MERA Referencia: FRENTE AL PARQUE Celular: 094011500 Email: cooctr@ajulo.com.ec



*[Handwritten signature]*  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

*[Handwritten signature]*  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



**"1 DE JULIO" Ltda**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

*Trabajando juntos a unirl*

### **REQUISITO PARA CRÉDITO**

- 1.- Ser socio de la Cooperativa
- 2.- Una foto a color tamaño carnet actualizada
- 3.- Copia de C.I. y papeleta de votación, socio, conyuge y garante.
- 4.- Carta de pago de luz, agua o teléfono (actualizado socio y garante)
- 5.- Copia de la escritura y carta de pago impuesto predial, socio y garante.
- 6.- Copia de la matrícula del vehículo, socio y garante.
- 7.- Rol de pago o certificado de ingreso económico del socio
- 8.- Copia del RUC en caso de tener negocio propio (socio y garante)

**Matriz: Ambato**  
Parro. Santa Rosa  
Frente al Mercado Central  
Tel: 032 754 451

**Agencia: Pílahuín**  
Pílahuín Centro  
Tel: 032 760 145

**Agencia: Tena**  
Amanázonas y  
Juan León Mera  
Tel: 082 888 659



"1 DE JULIO Ltda."

# "1 DE JULIO" Ltda.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

Trabajando junto a usted... ✓

## SOLICITUD DE CREDITO E INFORMACION PERSONAL DEL DEUDOR

**IMPORTANTE.** Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos a comprobación. Cualquier dato comprobado como falso sera causa suficiente para negar el crédito

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| Fecha de la Solicitud | N° Solicitud |
| Oficial Responsable   | N° Socio     |

### DATOS DEL CREDITO

|                                 |                        |  |
|---------------------------------|------------------------|--|
| Monto Solicitado \$             | Plazo solicitado meses | Forma de pago propuesta                    |
| Detalle del destino del crédito | Monto a invertir       | Cuotas mensuales <input type="checkbox"/>  |
|                                 |                        | Cuotas trimestres <input type="checkbox"/> |
|                                 |                        | Otro <input type="checkbox"/>              |

### 1. DATOS PERSONALES DEL DEUDOR

|  |  |  |
|--|--|--|
| Nombre   | N° Cedula  | N° Socio   |
| Edad años  | Nacionalidad   | Educación  |
| Dirección Ciudad   | Parroquia / Sector   | Calle  |
| Sitios (s) Referencia  | Obligado poner Telf.                                       | Cel.:  |
| Separación de bienes SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Numero de cargas familiares Hijos <input type="checkbox"/> | Padres <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> |

### OCUPACION DEL DEUDOR

|                     |                  |                        |
|---------------------|------------------|------------------------|
| Empresa / Actividad | Cargo            | Tiempo de Trabajo años |
| Dirección           | Telefono Trabajo |                        |

### VIVIENDA

|                                   |  |                                    |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| Familiar <input type="checkbox"/> | Propia <input type="checkbox"/>                                    | Alquilada <input type="checkbox"/> |
| Nombre                            | Hipotecada SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | Arrendatario:                      |
| Telefono                          | Cuota de Pago  | Tiempo de residencia años          |

### 2. DATOS DEL CÓNYUGE DEL DEUDOR

|                       |                  |             |
|-----------------------|------------------|-------------|
| Nombre                | Socio N°         | Edad años   |
| N° Cuenta             | Ocupación        | Tiempo años |
| Dirección del Trabajo | Telefono Trabajo |             |

### 3. REFERENCIAS COMERCIALES Y PERSONALES (Pueden ser familiares que no vivan con usted)

| Nombres | Dirección | Teléfono |
|---------|-----------|----------|
|         |           |          |

### 4. REFERENCIAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS (Bancos / Cooperativas)

| Institución | N° de Cuenta | Corriente | Ahorros | D.P.F. | Año de Apertura | Saldo actual |
|-------------|--------------|-----------|---------|--------|-----------------|--------------|
|             |              |           |         |        |                 |              |

### 5. BIENES INMUEBLES / VEHICULOS / ENCERES QUE POSEE

| Descripción         | Dirección | Valor realización |
|---------------------|-----------|-------------------|
| Casa                |           |                   |
| Terreno             |           |                   |
| Vehiculo            |           |                   |
| Enseres             |           |                   |
| Otros               |           |                   |
| <b>TOTALACTIVOS</b> |           | <b>\$</b>         |

### 6. DEUDAS QUE MANTIENE

| Nombre del Acreedor (Banco, cooperativa, Personas) | Fecha de vencimiento | Cuota Mensual | Saldo de la deuda |
|--|----------------------|---------------|-------------------|
|  |                      |               |                   |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                               |                      |               | <b>\$</b>         |

### 7. INGRESOS Y EGRESOS FAMILIARES

|   |           |
|---|-----------|
| Sueldo del deudor (empleo y / o negocio)  | \$        |
| Sueldo del conyuge (empleo y / o negocio) | \$        |
| Otros ingresos familiares (mensuales)     | \$        |
| <b>TOTAL INGRESOS FAMILIARES</b>          | <b>\$</b> |
| <b>TOTAL EGRESOS FAMILIARES</b>           | <b>\$</b> |

### 8. CROQUIS DEL DOMICILIO

Declaro y me responsabilizo de que toda la informacion contenida en esta solicitud es correcta. Asi mismo autorizo para que la cooperativa, de cualquier fuente, verifique la verdad de la misma, además manifiesto que los fondos de esta operación serán invertidos en actividades lícitas, eximo cualquier responsabilidad a la Cooperativa "1 de Julio" Ltda.

Firma

# INFORME DE INSPECCION

## INFORME DEL DEUDOR

ANTECEDENTES: SOCIO N ..... Apertura .....  
Sr(a): ..... de ..... años de edad, se dedica  
como actividad principal ha .....

Además tiene ingresos de su esposo (a) quien trabaja en .....

Posee los siguientes bienes .....

Reside en casa ..... en la Parroquia .....

## EL PAGO

Proviene de los ingresos económicos que son de USD \$ ..... Promedio mensual,  
..... Tiene experiencia en créditos anteriores que se han cancelado en .....

## DESTINO

## INFORMACION DEL GARANTE 1

### ANTECEDENTES

Sr (a): ..... de ..... años de edad se dedica  
como actividad principal ha .....

Además tiene ingresos de su esposo (a) quien trabaja en .....

Posee los siguientes Bienes .....

Reside en casa ..... en la Parroquia .....

## INFORMACION DEL GARANTE 2

### ANTECEDENTES

Sr (a): ..... de ..... años de edad se dedica  
como actividad principal ha .....

Además tiene ingresos de su esposo (a) quien trabaja en .....

Posee los siguientes Bienes .....

Reside en casa ..... en la Parroquia .....

POR LO EXPUESTO PONGO A CONSIDERACION EL PRESENTE CREDITO

Informe del Oficial de Crédito: .....

Asesor de Crédito



# "1 DE JULIO" Ltda.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

Trabajando Junto A Usted...✓

## AUTORIZACION

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PRIMERO DE JULIO" LTDA, se compromete en solicitar información y a utilizar los servicios de o los BUROS DE INFORMACION CREDITICIA, única y exclusivamente cuando este expresa y plenamente autorizado para el efecto por el cliente ALDO F. MONTEZ RAYIRO U. NICIO la autorización que tendrá el siguiente texto

"Declaro (amos) que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PRIMERO DE JULIO" LTDA, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para:

- Consultar en cualquier tiempo, en o los BUROS DE INFORMACION CREDITICIA, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.
- Reportar a o los BUROS DE INFORMACION CREDITICIA, la información crediticia, tanto sobre el cumplimiento oportuno, como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
- Conservar, tanto por LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PRIMERO DE JULIO" LTDA como por el o los BUROS DE INFORMACION CREDITICIA, la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y d) de esta autorización.
- Suministrar a en o los BUROS DE INFORMACION CREDITICIA, datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

La presente autorización no me impedirá ejercer mi (nuestros) derecho a corroborar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi o nuestros desacuerdos, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas.

Declaro (amos) haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo (entendemos) sus alcances y sus aplicaciones

Fecha: 25 OCT 2008

[Firma]

TITULAR

C.I. 180154789-2

[Firma]

CONYUGE

C.I. 180178925-4

[Firma]

GARANTE 1

C.I. 180153758-8

[Firma]

CONYUGE

C.I. 1802154060

GARANTE 2

C.I. \_\_\_\_\_

CONYUGE

C.I. \_\_\_\_\_

(\* Se entiende por " ENTIDAD " a: cooperativas de ahorro y crédito, casa comerciales, ONG, proveedores empresariales, entre otros, dependiendo del caso.

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Liquidación de Préstamos

Emitido en: Matriz

Clase de Crédito

No. 0001 2

| Según Garantía |                 | Fecha      | Fecha       | Pl |
|----------------|-----------------|------------|-------------|----|
| S. Ahorros [ ] | S. Firmas [X]   | Concesión  | Vencimiento |    |
| Educación [ ]  | Prendario [ ]   | AA/MM/DD   | AA/MM/DD    | en |
| Emergencia [ ] | Hipotecario [ ] | 2008.10.28 | 2009.10.23  |    |

Destino del Crédito (Inversión o Consumo)

Pequeña Industria(30)

LUGAR DE INVERSION

Provincia [ ]  
 Cantón [ ]  
 Parroquia [ ]  
 Calle/Sector [ ]

Forma de Pago

Mensual [X]  
 Trimestal [ ]  
 Semestral [ ]

Liquidación

| Nombre de Socio(Deudor)    | No. C.I. ó RUC | Val. Pr.  |
|----------------------------|----------------|---|
| ALDAS NUREZ RAMIRO VINICIO | 1801547892     | Cert. A.<br>G. Admi.<br>Solca<br>Otros<br>Tot. Des. |
|                            |                | V. Recibir 1  |

| Nombre de Garante | No. C.I. ó RUC | V. Acredita |
|-------------------|----------------|-------------|
|                   |                | 1           |

Socio No.

CARTERA

GERENCIA

CONTABILIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
 "1 DE JULIO"  
 PRESTAMO -2001

CONDICIONES DE NEGOCIACION

Pág.: 1

|                                     |       |                         |
|-------------------------------------|-------|-------------------------|
| TIPO Y NUMERO: QUI-2001             | Cta # |                         |
| NOMBRE : ALDAS NUÑEZ RAMIRO VINICIO |       | VALOR NOMINAL: 2,140.00 |
| GARANTE I :                         |       | Imp. Solca : 20.00      |
| FECHA INICIO :                      |       | Gastos Adm. : 0.00      |
| FECHA VCTO. :                       |       | Otros : 0.00            |
| PLAZO DIAS : 360                    |       | Certificados : 140.00   |
| INT. NOMINAL : 14.00%               |       | VALOR LIQUIDO: 1,980.00 |
| DESTINO :                           |       |                         |
| LUGAR DE INV:                       |       |                         |

| No.    | VENCIMIENTO | CAPITAL  | ABONO CAPITAL | INTERES | CUOTA    | SALDO    | DIAS |
|--------|-------------|----------|---------------|---------|----------|----------|------|
| 1      | 2008.11.27  | 2,140.00 | 178.33        | 24.97   | 203.30   | 1,961.67 | 30   |
| 2      | 2008.12.29  | 1,961.67 | 178.33        | 24.41   | 202.74   | 1,783.34 | 62   |
| 3      | 2009.01.26  | 1,783.34 | 178.33        | 19.42   | 197.75   | 1,605.01 | 90   |
| 4      | 2009.02.25  | 1,605.01 | 178.33        | 18.73   | 197.06   | 1,426.68 | 120  |
| 5      | 2009.03.27  | 1,426.68 | 178.33        | 16.64   | 194.97   | 1,248.35 | 150  |
| 6      | 2009.04.27  | 1,248.35 | 178.33        | 15.05   | 193.38   | 1,070.02 | 181  |
| 7      | 2009.05.26  | 1,070.02 | 178.33        | 12.07   | 190.40   | 891.69   | 210  |
| 8      | 2009.06.25  | 891.69   | 178.33        | 10.40   | 188.73   | 713.36   | 240  |
| 9      | 2009.07.27  | 713.36   | 178.33        | 8.88    | 187.21   | 535.03   | 272  |
| 10     | 2009.08.24  | 535.03   | 178.33        | 5.83    | 184.16   | 356.70   | 300  |
| 11     | 2009.09.23  | 356.70   | 178.33        | 4.16    | 182.49   | 178.37   | 330  |
| 12     | 2009.10.23  | 178.37   | 178.37        | 2.08    | 180.45   | 0.00     | 360  |
| Suma n |             |          | 2,140.00      | 162.64  | 2,302.64 |          |      |

% de Retención : 0.00

*[Firma Autorizada]*

"1 DE JULIO"  
Firma autorizada



*[Firma Recibiente]*

Recibi conforme

"1 DE JULIO" Ltda

SOCIO No.:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

1679

MEDIO DE APROBACION

MEDIO DE APROBACION

28-Oct-08

|                    |                             |             |
|--------------------|-----------------------------|-------------|
| Solicitante:       | ALDAS NUÑEZ RAMIRO VINICIO  | 180154789-2 |
| Esposa (a):        | MEDINA TIGSE MELIDA YOLANDA | 180178925-4 |
| Garante 1:         | ALDAS NUÑEZ MILTON HOMERO   | 180153758-8 |
| Cónyuge Garante 1: | MERA NUNEZ IRMA ELISABED    | 180215406-0 |
| Garante 2:         |                             | 0 0         |
| Cónyuge Garante 2: |                             | 0 0         |
| Monto a financiar: |                             | 2.000       |
| Tasa de interes:   |                             | 14.00%      |
| # Pagos:           |                             | 12          |
| Forma de pago:     |                             | 30          |

**CALIFICACION:**

|       | CARACTERISTICAS                      | DATOS | PUNTAJE | CONDICION         |
|-------|--------------------------------------|-------|---------|-------------------|
| I-    | <b>PERSONALES</b>                    |       |         |                   |
|       | Edad                                 | 4     | 10      | 50                |
|       | Nivel estudios                       | 4     | 2       | Básico            |
|       | Cargas familiares                    | 2     | 2       | 6                 |
|       | Estado civil                         | 2     | 2       | Casado (sin Sep.) |
|       | Nacionalidad                         | 1     | 3       | Ecuatoriana       |
|       | Tiempo residencia                    | 4     | 2       | 20                |
| II-   | <b>ACTIVIDAD</b>                     |       |         |                   |
|       | Tabla de Ocupación                   | 4     | 6       | Dueño             |
|       | Ingresos anuales (miles de dolares.) | 1     | 3       | 192USD            |
| III-  | <b>REFERENCIAS</b>                   |       |         |                   |
|       | Tiempo de empleo                     | 4     | 15      | 7                 |
|       | Promedio ctas. ctes./Ahorros         | 3     | 7       | 6 CM              |
|       | Refer. Comerciales                   | 1     | 0       | (SIN REF.)        |
| IV-   | <b>ESPECIALES</b>                    |       |         |                   |
|       | Refer. Personales                    | 1     | 0       | (SIN REF.)        |
|       | Central de Riesgos                   | 1     | 5       | DE A - B          |
|       | Patrimonio (millones de sucs)        | 4     | 5       | 3996              |
|       | Calificación                         |       |         |                   |
| TOTAL |                                      |       | 82/110  | SI CALIFICA       |

**OTROS DATOS**

|                           |   |                     |
|---------------------------|---|---------------------|
| PATRIMONIO                | 5.000                                       | <b>CALIFICACION</b> |
| INGRESOS BRUTOS           | 400   | CAPACIDAD DE        |
| CLASIFICACION DEL CREDITO |   | % INGRESO COI       |
| Garantía:                 | QUIROGRAFARIO                               | DEUDA/PATRIM        |
| Destino del Crédito       | COMPRA DE HERRAMIENTAS PARA TALLER DE TORNO |                     |

|   |          |               |
|---|----------|---------------|
| CAPACIDAD DE PAGO:                      | 170.00   | Cuota Capital |
| 1er PAGO SOBRE SALDOS                   | 204.37   |               |
| ACCESO A CREDITO                        | 2.782.87 | 178.33        |
| INCREMENTO A CERTIFICADOS DE APORTACION | 149.00   |               |
| MONTO TOTAL DE CREDITO                  | 2.149.00 |               |

**COMITE DE CREDITO**

DEBIDO:     
 PENSÓ:  PRESIDENTE C.A.  PRESIDENTE C.V.  VOCAL C DE CREDITO  VOCAL C DE CREDITO  PRESIDENTE    
 FALSO:  OBSERVACIONES:   
 ACTA No.   
 FECHA:

ORIZACION: YO

ALDAS NUÑEZ RAMIRO VINICIO 180154789-2 AUTORIZO A LA COOP. DE AHORRO Y CREDITO "1 DE JULIO" LTDA., A DEBITAR DE LOS CUENTAS LAS CUOTAS DE PAGO DEL CREDITO SOLICITADO EN CASO DE NO ACERCARME A CANCELAR Y SI ENCUENTRE DICHA CUENTA CON FONDOS DISPONIBLES.

*[Firma]*  
FIRMA DEL SOCIO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"1 DE JULIO" LTDA.

Socio No. 2717

P A G A R E

Numero: 6477

PAGARE A LA ORDEN POR US \$ 10,700.00

Debo(amos) y pagaré(amos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda. de la fecha en UN MIL NOVENTA Y SEIS días plazo en la ciudad de Ambato o en el lugar donde se nos convenga, la suma de DIEZ MIL SETECIENTOS 00/100 Dolares, en moneda de curso legal; cantidad que he(amos) recibido a entera satisfacción para invertirlo en COMPRA DE REPUESTOS PARA VEHICULO.

El pago se realizará mediante 35 CUOTAS de 297.22 DOLARES y una última cuota de 297.30 DOLARES de capital, cada TREINTA días el interés de 1.1 veces la tasa activa hasta la cancelación total. En caso de variación de las tasas de interés nos Allanamos expresamente a dichos cambios.

La Cooperativa podrá declarar vencidos los plazos de esta obligación y procederá al cobro inmediato en caso de incumplimiento en el pago de una o varias cuotas, o haberse comprobado que el destino del dinero no ha sido el que se encuentra estipulado en el presente contrato;

Autorizo a la Cooperativa debitar de los Certificados de Aportación y de las Cuentas de Ahorro del Deudor, Cofeudores y Garantes, los valores correspondientes a intereses y cuotas vencidas para acreditar a la presente obligación, así como gastos judiciales, extrajudiciales que ocasionen, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola aseveración de la Institución acreedora.

En caso de juicio nos sometemos expresamente a los jueces competentes de la ciudad de Ambato o del Cantón que elija la Cooperativa, así como trámite ejecutivo o verbal sumario.

Renunciamos fuero y domicilio y el derecho de oponer las expresiones de prescripción e inejecutividad de título y/o de la obligación; renunciamos a presentar recursos de apelación, casación y aun el de hecho, SIN PROTESTO.

Exhibo la presentación para el pago, así como avisos por falta de pago.

Ambato, 4 de septiembre de 2013

Visto Bueno.....

Visto Bueno.....

Firma.....

Firma.....

NOMBRE: MARQUEZ ROMERO - CARMEN MARGARITA  
DIRECCION: AMBATO - AV. QUIZ QUIZ Y TUAMURAHUA

NOMBRE: LUNA GONZALEZ - LUIS GONZALEZ  
DIRECCION: AMBATO - AV. QUIZ QUIZ Y TUAMURAHUA

En esta misma fecha GARANTIZA(MOS) el cumplimiento de las obligaciones constantes del pagaré que antecede, en iguales términos y condiciones constituyendose(amos) en aval(esa) solidario(s) del deudor.

Eximo(amos) al acreedor de la obligación de formalizar el protesto y estipulamos expresamente que el tenedor no podrá ser obligado a recibir el pago por parte, ni aun por sus(nuestros) herederos.

Firma.....

Firma.....

NOMBRE: TIERRA CRUZA - WILSON GABRIEL  
DIRECCION: P. SANTA ROSA B- LA PRIMAVERA

NOMBRE: BISA ALLOUI - PIEDAD VERONICA  
DIRECCION: P. SANTA ROSA B- LA PRIMAVERA

Firma.....

Firma.....

NOMBRE: LENA GUAPACHA - CARLOS ELIAS  
DIRECCION: P. SANTA ROSA- B. PRIMAVERA

NOMBRE: ALDAS AGUILAR - INES YOLANDA  
DIRECCION: P. SANTA ROSA- B. PRIMAVERA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 1RO DE JULIO" LTDA.  
 TUNGURAHUA - ECUADOR  
 BALANCE GENERAL  
 DEL 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2013  
 (en miles de dólares)

| CODIGO NOMCUENTA                                     |           |                   |
|--|-----------|-------------------|
| <b>11 FONDOS DISPONIBLES</b>                         |           | <b>221805,23</b>  |
| <b>1101 CAJA GENERAL</b>                             |           |                   |
| 110101 Caja Chica                                    | 100       |                   |
| 110102 Caja Matriz                                   | 134773,08 |                   |
| 110103 Caja Tena                                     | 45816,92  |                   |
| 110104 Caja Pilahuin                                 | 41115,23  |                   |
| <b>1103 BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS</b> |           |                   |
| <b>110301 BANCOS (CUENTAS CORRIENTES)</b>            |           | <b>161150,53</b>  |
| 11030105 Banco del Austro                            | 155980,27 |                   |
| 11030110 Banco Solidario                             | 2659,8    |                   |
| 11030115 Banco del Fomento                           | 2510,46   |                   |
| <b>110302 BANCOS (CUENTAS AHORROS)</b>               |           | <b>135588,38</b>  |
| 11030205 Banco del Austro                            | 63152,67  |                   |
| 11030210 Banco Solidario                             | 17615,87  |                   |
| 11030220 Coop. Ahorro Y Credito Codesarrollo         | 54819,84  |                   |
| <b>13 INVERSIONES</b>                                |           |                   |
| <b>1303 PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PR</b> |           |                   |
| 130310 De 31 a 90 dias                               | 0         |                   |
| <b>14 CARTERA DE CREDITOS</b>                        |           |                   |
| <b>1404 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA</b>  |           | <b>3002958,79</b> |
| 140425 De mas de 360 dias                            | 3002958,8 |                   |
| <b>1428 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA</b>  |           | <b>165916,09</b>  |
| 142805 De 1 a 30 dias                                | 40038,45  |                   |
| 142810 De 31 a 90 dias                               | 48207,25  |                   |
| 142815 De 91 a 180 dias                              | 46471,65  |                   |
| 142820 de mas de 360 dias                            | 31198,74  |                   |
| <b>1452 CARTERA DE CREDITO PARA LA MICRO EMPRESA</b> |           | <b>47060,43</b>   |
| 145205 De mas de 360 dias                            | 47060,43  |                   |
| <b>1499 PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES</b>    |           | <b>-50669,78</b>  |
| 149920 Provision para Creditos Incobrables           | -50669,78 |                   |
| <b>16 CUENTAS POR COBRAR</b>                         |           | <b>650</b>        |
| <b>1690 CUENTAS POR COBRAR VARIAS</b>                |           |                   |
| 169020 Arrendamiento                                 | 650       |                   |
| <b>169090 OTROS</b>                                  |           | <b>5008,41</b>    |
| 16909005 Cuentas por Cobrar Varias                   | 511,06    |                   |
| 16909010 Obligaciones por Cobrar (Bono)              | 1024,98   |                   |
| 16909015 Obligaciones Por Cobra (Prestamo Bono)      | 3472,37   |                   |
| <b>18 PROPIEDADES Y EQUIPO</b>                       |           |                   |
| 1801 TERRENO   | 0         | 35871,61          |

|   |           |                   |
|---|-----------|-------------------|
| 180105 Terrenos                               | 35871,61  |                   |
| 1805 MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA    | 0         | 27986,55          |
| 180505 Muebles Enseres y Equipo de Oficina    | 27986,55  |                   |
| 1806 EQUIPO DE COMPUTO                        | 0         | 24928,01          |
| 180605 Equipo de Computo                      | 24928,01  |                   |
| 1807 UNIDAD DE TRANSPORTE                     | 0         | 64178,51          |
| 180705 Vehiculos                              | 49207,89  |                   |
| 180710 Motocicletas                           | 14970,62  |                   |
| 1899 DEPRECIACION ACUMULADA                   | 0         | -17602,49         |
| 189905 Dep. Acum. Muebles Enseres Y Eq. Of.   | -2501,09  |                   |
| 189910 Dep. Acum. Equipo de Computo           | -11716,05 |                   |
| 189915 Dep. Acum. Vehiculo                    | -1974,07  |                   |
| 189920 Dep. Acum. Motocicletas                | -1411,28  |                   |
| 19 OTROS ACTIVOS                              | 0         |                   |
| 1901 INVERSIONES Y ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 0         | 17140             |
| 190110 En Otras Instituciones Financieras     | 17140     |                   |
| 1904 GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS               | 0         | 7325,55           |
| 190405 Anticipo del Impuesto a la Renta       | 4171,48   |                   |
| 190415 Anticipo Arriendo Matriz               | 0         |                   |
| 190425 Anticipo a los Proveedores             | 1124,16   |                   |
| 190430 Anticipo de los Clientes               | 2029,91   |                   |
| 1909 AGENCIAS                                 | 0         |                   |
| 190901 CUENTA CORRIENTE                       | 0         |                   |
| 19090105 Agencia Cta Cte Tena                 | 0         |                   |
| 19090110 Agencia Cta Cte Pihahuin             | 0         |                   |
| 19090115 Principal Cta Corriente Santa Rosa   | 0         |                   |
| 1990 OTROS                                    | 0         | 797,72            |
| 199010 Otros Impuestos (Retencion I.R)        | 797,72    |                   |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                          |           | <b>3850093,54</b> |

|   |           |            |
|---|-----------|------------|
| <b>2 PASIVO</b>                                 |           |            |
| <b>21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>           |           |            |
| <b>2101 DEPOSITOS A LA VISTA</b>                |           |            |
| 210135 DEPOSITOS DE AHORRO                      |           | 1282157,65 |
| 21013510 Depositos a la Vista                   | 1271684,9 |            |
| 210150 Deposito por Confirmar                   | 10472,76  |            |
| 2105 DEPOSITOS RESTRINGIDOS                     | 0         | 671071,59  |
| 210505 Depositos Restringidos                   | 671071,59 |            |
| <b>25 CUENTAS POR PAGAR</b>                     | 0         |            |
| 2501 INTERESES POR PAGAR                        | 0         | 7879,06    |
| 250110 Intereses Por Pagar                      | 3214,58   |            |
| 250145 Obligaciones (Fondo Superintendencia)    | 0         |            |
| 250150 Cuentas x Pagar Bono de Desarrollo Human | 4664,48   |            |
| 250155 Cuentas por Pagar Credito del Bono       |           |            |
| 2502 COMISIONES POR PAGAR                       |           | 1180,78    |
| 250210 Seguro Exequial por Pagar                | 1180,78   |            |
| 250215 Fondo de Garantia por Pagar              | 0         |            |
| 2503 OBLIGACIONES PATRONALES                    |           | 32437,67   |

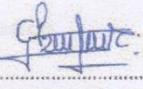
|  |           |                    |
|--|-----------|--------------------|
| 250305 Sueldos y Salarios                      | 13864,77  |                    |
| 250310 Beneficios Sociales                     | 6513,15   |                    |
| 250315 Aportes al less                         | 2490,46   |                    |
| 250320 Fondo de Reserva less                   | 1642,92   |                    |
| 250325 Participacion Empleados                 | 0,03      |                    |
| 250335 Decimo Tercero XIII                     | 5157,93   |                    |
| 250340 Decimo Cuarto XIV                       | 0         |                    |
| 250345 Vacaciones                              | 2768,41   |                    |
| <b>2504 RETENCIONES FISCALES</b>               |           |                    |
| <b>250405 RETENCIONES DE IVA</b>               |           | 458,713            |
| 25040501 Retenciones de Iva 30%                | 15,473    |                    |
| 25040502 Retenciones de Iva 70%                | 115,61    |                    |
| 25040503 Retenciones de Iva 100%               | 327,63    |                    |
| <b>250410 RETENCIONES IMPUESTO A LA RENTA</b>  |           | 362,93             |
| 25041001 Retenciones IR 1%                     | 11,62     |                    |
| 25041002 Retenciones IR 2%                     | 37,45     |                    |
| 25041003 Retenciones IR 8%                     | 11,3      |                    |
| 25041004 Retenciones IR 10%                    | 258,89    |                    |
| 25041005 Retenciones Fiscales                  | 43,67     |                    |
| <b>2505 CONTRIBUCIONES IMPUESTOS Y MULTAS</b>  |           | 579,4              |
| 250501 Impuestos y Multas                      | 13,11     |                    |
| 250502 Impuesto a la Renta                     | 0         |                    |
| 250590 Otras Contribuciones e Impuestos        | 566,29    |                    |
| <b>2590 CUENTAS POR PAGAR VARIAS</b>           |           | 398,52             |
| 259090 Otras Cuentas por Pagar Proveedores     | 0         |                    |
| 259095 Otras Cuentas por Pagar Clientes        | 398,52    |                    |
| <b>26 OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>             | 0         | 1186908,63         |
| <b>2602 OBLIG. CON INST. FINANC. DEL PAIS</b>  |           |                    |
| 260201 Fundacion Marco                         | 0         |                    |
| 260202 Programa Nacional de Finanzas Populares | 674686,41 |                    |
| 260203 Colac                                   | 300000    |                    |
| 260204 Rabobank                                | 150000    |                    |
| 260205 Fecoac                                  | 62222,22  |                    |
| <b>29 OTROS PASIVOS</b>                        |           | 23731,62           |
| <b>2990 OTROS</b>                              |           | 23731,62           |
| 299013 Seguro de Desgravamen                   | 23731,62  |                    |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                            |           | <b>3207166,563</b> |

|   |          |          |
|---|----------|----------|
| <b>3 PATRIMONIO</b>                                 |          |          |
| <b>31 CAPITAL SOCIAL</b>                            |          |          |
| <b>3103 APOORTE DE SOCIOS</b>                       | 0        | 530321,4 |
| 310305 Aporte de Socios                             | 530321,4 |          |
| <b>33 RESERVAS</b>                                  | 0        |          |
| <b>3301 FONDOS IRREPARTIBLES DE RESERVA LEGALES</b> | 0        | 8618,86  |
| 330105 Fondo Irrepartibles                          | 8618,86  |          |
| <b>3303 ESPECIALES</b>                              | 0        | 85593,21 |
| 330305 A Disposicion de la Asamblea General         | 1584,85  |          |
| 330310 Para Fururas Capitalizaciones                | 32354,47 |          |

|                                     |          |                    |
|-------------------------------------|----------|--------------------|
| 330390 Otras                        | 51653,89 |                    |
| 34 OTROS APORTES PATRIMONIALES      | 0        |                    |
| 3402 DONACION                       | 0        | 14952              |
| 340205 Rabobank                     | 14952    |                    |
| 36 RESULTADOS                       | 0        |                    |
| 3601 UTILIDAD O EXCEDENTE ACUMULADO | 0        | 3441,51            |
| 360105 Utilidad del ejercicio       | 3441,51  |                    |
| 3602 PERDIDAS ACUMULADAS            | 0        |                    |
| 360205 Perdida del Ejercicio        | 0        |                    |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>             |          | <b>642926,98</b>   |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>    |          | <b>3850093,543</b> |

  
 Sr. José Gabriel Galarza  
 PRESIDENTE CONSEJO  
 ADMINISTRACION  
  
 Lic. Richard Patiño  
 GERENTE



  
 Ing. Lucia Achupatin Choco  
 PRESIDENTE CONSEJO  
 VIGILANCIA  
  
 Loda Mariana Zurita V.  
 CONTADORA REG. 01274

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| 410001 Amortización |  |  |
| 410002 Depreciación |  |  |
| 410003 Depreciación |  |  |
| 410004 Depreciación |  |  |
| 410005 Depreciación |  |  |
| 410006 Depreciación |  |  |
| 410007 Depreciación |  |  |
| 410008 Depreciación |  |  |
| 410009 Depreciación |  |  |
| 410010 Depreciación |  |  |
| 410011 Depreciación |  |  |
| 410012 Depreciación |  |  |
| 410013 Depreciación |  |  |
| 410014 Depreciación |  |  |
| 410015 Depreciación |  |  |
| 410016 Depreciación |  |  |
| 410017 Depreciación |  |  |
| 410018 Depreciación |  |  |
| 410019 Depreciación |  |  |
| 410020 Depreciación |  |  |
| 410021 Depreciación |  |  |
| 410022 Depreciación |  |  |
| 410023 Depreciación |  |  |
| 410024 Depreciación |  |  |
| 410025 Depreciación |  |  |
| 410026 Depreciación |  |  |
| 410027 Depreciación |  |  |
| 410028 Depreciación |  |  |
| 410029 Depreciación |  |  |
| 410030 Depreciación |  |  |
| 410031 Depreciación |  |  |
| 410032 Depreciación |  |  |
| 410033 Depreciación |  |  |
| 410034 Depreciación |  |  |
| 410035 Depreciación |  |  |
| 410036 Depreciación |  |  |
| 410037 Depreciación |  |  |
| 410038 Depreciación |  |  |
| 410039 Depreciación |  |  |
| 410040 Depreciación |  |  |
| 410041 Depreciación |  |  |
| 410042 Depreciación |  |  |
| 410043 Depreciación |  |  |
| 410044 Depreciación |  |  |
| 410045 Depreciación |  |  |
| 410046 Depreciación |  |  |
| 410047 Depreciación |  |  |
| 410048 Depreciación |  |  |
| 410049 Depreciación |  |  |
| 410050 Depreciación |  |  |
| 410051 Depreciación |  |  |
| 410052 Depreciación |  |  |
| 410053 Depreciación |  |  |
| 410054 Depreciación |  |  |
| 410055 Depreciación |  |  |
| 410056 Depreciación |  |  |
| 410057 Depreciación |  |  |
| 410058 Depreciación |  |  |
| 410059 Depreciación |  |  |
| 410060 Depreciación |  |  |
| 410061 Depreciación |  |  |
| 410062 Depreciación |  |  |
| 410063 Depreciación |  |  |
| 410064 Depreciación |  |  |
| 410065 Depreciación |  |  |
| 410066 Depreciación |  |  |
| 410067 Depreciación |  |  |
| 410068 Depreciación |  |  |
| 410069 Depreciación |  |  |
| 410070 Depreciación |  |  |
| 410071 Depreciación |  |  |
| 410072 Depreciación |  |  |
| 410073 Depreciación |  |  |
| 410074 Depreciación |  |  |
| 410075 Depreciación |  |  |
| 410076 Depreciación |  |  |
| 410077 Depreciación |  |  |
| 410078 Depreciación |  |  |
| 410079 Depreciación |  |  |
| 410080 Depreciación |  |  |
| 410081 Depreciación |  |  |
| 410082 Depreciación |  |  |
| 410083 Depreciación |  |  |
| 410084 Depreciación |  |  |
| 410085 Depreciación |  |  |
| 410086 Depreciación |  |  |
| 410087 Depreciación |  |  |
| 410088 Depreciación |  |  |
| 410089 Depreciación |  |  |
| 410090 Depreciación |  |  |
| 410091 Depreciación |  |  |
| 410092 Depreciación |  |  |
| 410093 Depreciación |  |  |
| 410094 Depreciación |  |  |
| 410095 Depreciación |  |  |
| 410096 Depreciación |  |  |
| 410097 Depreciación |  |  |
| 410098 Depreciación |  |  |
| 410099 Depreciación |  |  |
| 410100 Depreciación |  |  |

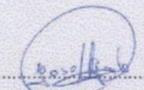


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 1RO DE JULIO" LTDA.  
 TUNGURAHUA - ECUADOR  
 ESTADO DE RESULTADOS  
 DEL 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2013  
 (en miles de dólares)

|   |          |           |
|---|----------|-----------|
| <b>4 GASTOS</b>                                 |          |           |
| <b>41 INTERES CAUSADO</b>                       |          |           |
| 4101 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO                |          | 110597,6  |
| 410101 Ahorros A la Vista                       | 52440,2  |           |
| 410103 Ahorros Programado                       | 58152,9  |           |
| Otros   | 4,5      |           |
| 4103 OBLIGACIONES FINANCIERAS                   | 0        | 68614,75  |
| 410301 Obligaciones Financieras                 | 1089,62  |           |
| 410310 Obligaciones con instituciones financier | 67525,13 |           |
| <b>42 COMISIONES</b>                            |          | 385,24    |
| 4290 VARIOS                                     |          |           |
| 429005 Debito Bancario                          | 385,24   |           |
| <b>44 PROVISIONES</b>                           |          |           |
| 4402 CARTERA DE CREDITOS                        |          | 32653,1   |
| 440204 Provision Cartera de Microempresa        | 32653,1  |           |
| <b>45 GASTOS DE OPERACION</b>                   |          |           |
| 4501 GASTOS DE PERSONAL                         |          | 100007,59 |
| 450101 Remuneraciones                           | 66442,63 |           |
| 450102 Décimo Tercero                           | 5628,97  |           |
| 450103 Décimo Cuarto                            | 4147,25  |           |
| 450104 Fondo de Reserva                         | 4082,07  |           |
| 450106 Aporte al IESS                           | 11371,07 |           |
| 450108 Capacitaciones                           | 685,4    |           |
| 450109 Servicios Ocasionales                    | 903,94   |           |
| 450110 Refrigerio y Recepciones Sociales        | 1239,14  |           |
| 450112 Uniformes                                | 2830,8   |           |
| 450115 Vacaciones                               | 2676,32  |           |
| 4502 HONORARIOS                                 |          | 9708,58   |
| 450202 De Profesionales                         | 9708,58  |           |
| 4503 SERVICIOS VARIOS                           |          | 27041,66  |
| 450301 Viaticos y Movilizaciones                | 230,64   |           |
| 450302 Combustible y Lubricante                 | 2370,3   |           |
| 450304 Publicidad y Propaganda                  | 3476,23  |           |
| 450306 Energia Electrica                        | 1053,6   |           |
| 450307 Telefono                                 | 1633,59  |           |
| 450308 Seguro                                   | 1011,62  |           |
| 450309 Internet                                 | 320,44   |           |
| 450310 Comunicaciones                           | 202,9    |           |
| 450311 Creditreport                             | 593,6    |           |
| 450312 Procesamiento de Datos                   | 414,9    |           |

|   |           |                  |
|---|-----------|------------------|
| 450313 Seguro de Vehiculos                      | 1361,57   |                  |
| 450315 Arrendamiento                            | 10031,7   |                  |
| 450317 Aseo Y Limpieza                          | 109       |                  |
| 450319 Suministros de Oficina                   | 518,46    |                  |
| 450323 Matriculas de Vehiculos                  | 2383,75   |                  |
| 450324 Monitoreo                                | 1102      |                  |
| 450325 Copias y Anillados                       | 227,36    |                  |
| 4504 <b>IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS</b>   |           | 3122,81          |
| 450401 Impuestos Fiscales                       | 365,52    |                  |
| 450402 Impuestos Municipales                    | 1071,52   |                  |
| 450403 Multas y Sanciones                       | 1016,48   |                  |
| 450406 Impuestos salida por divisas             | 669,29    |                  |
| 4505 <b>DEPRECIACIONES</b>                      |           | 1355,59          |
| 450501 Dep. Acum. Muebles Enseres y Equipos Ofi | 146,43    |                  |
| 450502 Dep Acum. Equipo de Computo              | 1209,16   |                  |
| 450503 <b>DEP. ACUMULADA DE TRANSPORTE</b>      |           | 1062,1           |
| 45050301 Dep. Acum. Motocicletas                | 1062,1    |                  |
| 4507 <b>OTROS GASTOS</b>                        |           | 13932,43         |
| 450701 <b>SUMINISTROS Y DIVERSOS</b>            |           |                  |
| 45070101 Suministros y Materiales               | 2199,44   |                  |
| 45070102 Suministros de Oficina                 | 9751,66   |                  |
| 45070103 Suministros de Computacion             | 1945,33   |                  |
| 45070104 Suministros de Limpiezas               | 36        |                  |
| 450702 <b>DONACIONES</b>                        |           | 3514,64          |
| 45070201 Donaciones                             | 3514,64   |                  |
| 450703 <b>MANTENIMIENTO Y REPARACION</b>        |           | 5213,71          |
| 45070301 Mantenimiento de Equipo de Computo     | 0         |                  |
| 45070302 Mantenimiento de Vehiculos             | 654,44    |                  |
| 45070303 Mantenimientos Motos                   | 3208,03   |                  |
| 45070304 Mantenimiento de Oficina               | 213,24    |                  |
| 450704 <b>GASTO NO DEDUCIBLE</b>                |           | 4461,13          |
| 45070401 Gasto no Deducible                     | 1138      |                  |
| 450790 <b>OTROS</b>                             |           | 4461,13          |
| 45079001 Otros                                  | 4461,13   |                  |
|   | 2143,38   |                  |
|   | 2143,38   |                  |
|   | 2143,38   |                  |
| <b>TOTAL GASTO</b>                              |           | <b>383814,31</b> |
| <b>5 INGRESOS</b>                               |           |                  |
| 51 <b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>        |           | 5878,72          |
| 5101 <b>DEPOSITOS</b>                           |           |                  |
| 510110 Depositos en bancos                      | 5878,72   |                  |
| 5104 <b>INTERES DE CARTER DE CREDITO</b>        |           | 348885,63        |
| 510420 Cartera de Credito para la Microempresa  | 348885,63 |                  |
| 510450 <b>DE MORA</b>                           |           | 21327,8          |
| 51045005 Interes en Mora                        | 21327,8   |                  |
| 52 <b>COMISIONES GANADAS</b>                    |           | 123,69           |
| 5290 <b>OTRAS</b>                               |           |                  |
| 529001 Otras                                    | 123,69    |                  |
| 54 <b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>                |           | 4811,98          |
| 5401 <b>MANEJO Y COBRANZA</b>                   |           |                  |

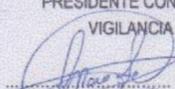
|                               |         |                  |
|-------------------------------|---------|------------------|
| 540105 Manejo y Cobranzas     | 4811,98 |                  |
| 5490 OTROS SERVICIOS          |         | 6228             |
| 549005 Otros Servicios        | 6228    |                  |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>         |         | <b>387255,82</b> |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b> |         | <b>3441,51</b>   |

  
 Sr. José Gabriel Galarza  
 PRESIDENTE CONSEJO  
 ADMINISTRACION

  
 Lic. Richard Patiño  
 GERENTE



  
 Ing. Lucia Achupatin Choco  
 PRESIDENTE CONSEJO  
 VIGILANCIA

  
 Lic. Mariana Zurita V.  
 CONTADORA REG. 01274