



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

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

**TEMA:**

“LA GESTIÓN DEL CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CARROCEROS ARTESANALES DE TUNGURAHUA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

**JUAN PABLO GUAÑO ESPINOZA  
AUTOR**

**DR. PAUL ORTIZ  
TUTOR**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Paul Ortiz Coloma, en calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema “La gestión del crédito y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda., de la ciudad de Ambato., elaborado por el señor Juan Pablo Guaño Espinoza, egresado de la carrera de Economía, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnico como científicos y compaginan a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, para la modalidad de Tesis de la Universidad Técnica de Ambato.

Con los antecedentes antes expuestos, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designado por el H. Consejo Directivo.

**DR. PAÚL ORTIZ COLOMA**

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Juan Pablo Guaño Espinoza; manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del Título de Economista son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de la citas.

Ambato, mayo del 2015

---

**JUAN PABLO GUAÑO ESPINOZA**  
**C.I. 180310235-7**

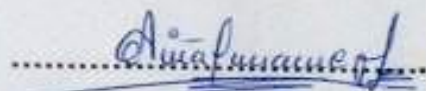
**AUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Quienes suscriben abajo, profesores que conforman el tribunal de grado, una vez revisado, estudiado y analizado el trabajo de investigación sobre el Tema: "LA GESTIÓN DEL CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CARROCEROS ARTESANALES DE TUNGURAHUA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO", elaborado por Juan Pablo Guaño Espinoza, se concluye que el presente trabajo de investigación guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, mayo del 2015

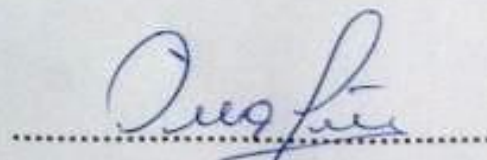
Para constancia de lo expuesto firman:



**Ab. Anita Labre**  
Profesora Calificadora



**Dr. Tito Mayorga**  
Profesor Calificador



**Eco. Diego Proaño Mg.**  
Presidente del Tribunal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a todos los alumnos que como yo han hecho o harán el esfuerzo necesario para ser parte de los futuros profesionales del país, a la comunidad en general y a los emprendedores que establecerán nuevos paradigmas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia que con su apoyo y constancia me apoyaron para llegar hacer lo que soy y a todas las personas que me brindaron la ayuda necesaria y que de algún modo fueron parte de esta investigación.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las empresas han tenido un papel primordial en las acciones comerciales de los países generando fuentes de trabajo, circulación de efectivo y generando nuevas oportunidades para desarrollar habilidades comerciales para poder llegar a traspasar las fronteras nacionales.

En cualquier institución de cualquier índole mercantil la rentabilidad, la liquidez y los beneficios están dados por la eficiente ejecución de los procesos comerciales o de análisis, pero cuando estos procesos fallan las transacciones económicas se verán afectadas, lo que repercutirá en diferentes indicadores económicos o financieros, por lo tanto estos procesos están enmarcados con mayor énfasis en las instituciones que brindan servicios bancarios así como los bancos, cooperativas, mutualistas, asociación, etc.

Por tal motivo deben tener como prioridad los riesgos que tendrán en el mercado sus actividades ya sean de comercialización, producción y de servicios, es por eso que deben establecer los procesos precisos a seguir por los colaboradores sin desviarse u omitir ningún paso para la realización, cualquier actividad que se encaminen a realizar sin un adecuado reglamento las acciones que tomen se verán gravemente afectadas el proceso en el futuro será de triunfo o fracaso. El presente trabajo tiene como fin analizar los efectos

que causan el deficiente proceso y la omisión de los pasos que debe seguirse para la toma de decisiones en el crédito. Ya que la falta de ética y profesionalismo causa el problema que hoy tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua.



## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo consiste en la Gestión del Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda., de la ciudad de Ambato. El estudio fue planteado considerando el problema que tiene la entidad con respecto a los procedimientos crediticos que por parte de los colaboradores de la Institución no se ejecuta en base a las Políticas Crediticias que se asientan en la gestión del crédito, también debemos considerar otros factores como la capacitación y las inadecuadas herramientas tanto para la toma de información como para la evaluación de la misma, que afectan directamente en la rentabilidad.

Es por eso que haremos hincapié en el correcto uso de la tecnología crediticia para concientizar en todos los departamentos involucrados en la gestión de crédito, se desarrollara formatos más adecuados y precisos para recolectar la información en una forma eficiente y eficaz, así también se desarrollara un plan de capacitación para gestionar el buen análisis crediticio de cada empleado. Por estas causas en el presente trabajo abarcaremos la problemática de la Cooperativa de ahorro y crédito Carroceros de Artesanales de Tungurahua en seis capítulos conformados de la siguiente manera: Capítulo I se analizara el problema de investigación el mismo que dicta que el deficiente conocimiento o ignorancia de la tecnología crediticia y la gestión del crédito, Capítulo II. Se abordó las normativas del marco teórico debidamente

sustentado en la biografía, en el análisis de los procesos y la rentabilidad, además se estructurara la hipótesis de investigación y se detallara las variables de estudio; para el Capítulo III se hace referencia a la metodología, donde se especificara los tipos y o niveles de investigación, se determinara la población, Operacionalización de las variables y se establecerá las técnicas que se utilizara en la recolección de la información, adicionalmente en el Capítulo IV se realizó el análisis e interpretara los resultados obtenidos en la observación documental de estados financieros y se verificara la hipótesis que orientara la correlación de la variables en estudio, y; por ultimo en los Capítulos V y VI se procedió a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones para así plantear la propuesta.

## ÍNDICE

Aprobación del tutor .....	i
Declaración de autenticidad .....	ii
Aprobación del tribunal de grado.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen ejecutivo .....	vi
Introducción .....	viii
El problema .....	1
Tema de investigación.....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	1
1.2.1 contextualización .....	1
Macro .....	1
Meso.....	3
Micro.....	4
1.2.2. Análisis crítico.....	4
Relación causa efecto .....	5
1.2.3. Prognosis .....	6
1.2.4. Formulación del problema .....	7
1.2.5. Preguntas directrices.....	7
1.2.6. Delimitación.....	8
Justificación .....	8
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo general .....	9

1.4.2. Objetivos específicos.....	10
Capítulo ii .....	11
Marco teórico.....	11
2.1. Antecedentes investigativos .....	11
2.2. Fundamentación filosófica .....	12
2.2.1. Fundamentación legal .....	12
2.3. Categorías fundamentales .....	14
2.3.1 superordinación de las variables .....	14
2.3.2 subordinación conceptual.....	15
2.3.3. Categoría fundamental de las variables .....	16
2.4.3 categorías fundamentales v. Independiente – gestión del crédito.....	16
2.4.2. Categoría fundamental de la v. Dependiente - rentabilidad.....	23
2.5. Hipótesis.....	32
2.6. Señalamiento de las variables.....	32
2.6.1. Variable independiente.....	32
2.6.2. Variable dependiente .....	33
Capítulo iii.....	34
Metodología.....	34
3.1. Enfoque .....	34
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	34
3.2.1.1. De campo .....	34
3.2.1.2 bibliográfico-documental.....	35
3.3. Tipos de investigación .....	35
3.3.1 investigación descriptiva.....	35

3.3.2. Investigación correlacional .....	35
3.4. Población y muestra .....	36
3.4.1 población .....	36
3.4.2. Muestra .....	37
3.5. Operacionalización de las variables .....	37
3.6 recolección de la información .....	38
3.6.1 plan para la recolección de la información .....	39
3.6.2 plan para el procesamiento de la información .....	39
Capítulo iv .....	41
Análisis e interpretación de resultados .....	41
4.2. Verificación de la hipótesis .....	51
Hipótesis.....	51
Planteamiento lógico de la hipótesis .....	51
Hipótesis nula (H0) .....	51
Hipótesis alternativa (H1) .....	51
Capítulo v .....	55
Conclusiones y recomendaciones .....	55
5.1. Conclusiones .....	55
5.2. Recomendaciones.....	56
Capítulo vi .....	57
Propuesta .....	57
6.1. Datos informativos.....	57
6.1.1. Título.....	57
6.1.2. Institución ejecutora.....	57

6.1.3. Beneficiarios .....	57
6.1.4. Ubicación.....	57
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución .....	58
6.1.6. Equipo técnico .....	58
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	58
6.3. Justificación .....	59
6.4. Objetivos .....	60
6.4.1. Objetivo general .....	60
6.4.2. Objetivos específicos.....	60
6.5. Análisis de factibilidad .....	61
6.5.1. Factibilidad económica – financiero.....	61
6.5.2. Factibilidad legal.....	62
6.5.3. Factibilidad tecnológica .....	62
6.5.4. Organigrama estructural .....	63
6.6. Fundamentación.....	63
6.7. Metodología.....	66
Primera etapa.....	67
Objetivo .....	67
Antecedentes .....	67
Tecnología crediticia.....	68
Procesos o ciclos de la tecnología crediticia .....	69
Segunda etapa .....	74
Objetivo .....	74
Antecedentes .....	74

Tercera etapa .....	82
Plan de capacitación .....	82
Objetivos .....	82
Antecedentes .....	82
Primera fase .....	83
Segunda fase .....	85
Tercera fase .....	87
6.8. Matriz y simbología de procedimientos .....	89
6.9. Crecimiento esperado de clientes y disminución de la cartera de mora luego de la propuesta .....	90
6.10 diagrama de recepción de la documentación .....	92
6.11. Administración .....	95
6.12. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta .....	96
Bibliografía .....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Administrativos de la cooperativa de A. y C. Carroceros de Tungurahua .....	36
Tabla 2 Estados financieros de la Cooperativa .....	37
Tabla 3 Variable independiente: gestión de crédito.....	37
Tabla 4 Variable dependiente: rentabilidad .....	38
Tabla 5 El nivel de endeudamiento se ha incrementado .....	41
Tabla 6 Endeudamiento Patrimonial.....	42
Tabla 7 La liquidez de la cooperativa se ha visto afectada .....	43

Tabla 8 La rentabilidad de la cooperativa se ha afectado .....	44
Tabla 9 Afectación de los activos .....	45
Tabla 10 Deficiente Gestión del Crédito .....	46
Tabla 11 Implementación del plan de capacitación .....	47
Tabla 12 Procesos de adecuación de la tecnología crediticia .....	48
Tabla 13 Nuevas Herramientas .....	49
Tabla 14 Garantizar cartera de crédito .....	50
Tabla 15 Frecuencias Observadas .....	52
Tabla 16 Frecuencias esperadas .....	53
Tabla 17 Estimación del Chi cuadrado .....	54
Tabla 18 Equipo responsable .....	58
Tabla 19 Costos para implementación la propuesta .....	58
Tabla 20 Etapas de la propuesta .....	67
Tabla 21 Identificación del cliente potencial .....	70
Tabla 22 Evaluación de la voluntad de pago .....	70
Tabla 23 Evaluación de la capacidad de pago .....	71
Tabla 24 Análisis de los estados financieros .....	71
Tabla 25 Balance general .....	72
Tabla 26 Estado de resultados .....	72
Tabla 27 Análisis de riesgo .....	73
Tabla 28 Garantías .....	73
Tabla 29 Formularios .....	75
Tabla 30 Capacitación .....	82
Tabla 31 Fases Plan de Capacitación .....	83
Tabla 32 Temario dirigido al Asesor de Crédito .....	84
Tabla 33 Temario dirigido a la Gerencia y Jefes Departamentales .....	84
Tabla 34 Temario dirigido a la Gerencia, Asesor de crédito y Departamento Legal .....	85
Tabla 35 Prueba de Aptitud .....	86
Tabla 36 Porcentajes de recolección de datos en un día de trabajo .....	87



Tabla 37 Porcentaje de recolección de datos aplicando la propuesta.....	88
Tabla 38 Índice de morosidad luego de aplicar la propuesta .....	88
Tabla 39 Procedimientos.....	89
Tabla 40 Crecimiento de clientes en base a la aplicada de la propuesta .....	90
Tabla 41 Simbología de diagrama.....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problema .....	5
Figura 2 Subordinación conceptual .....	15
Figura 3 Pasivos totales .....	41
Figura 4 Endeudamiento patrimonial.....	42
Figura 5 La liquidez de la cooperativa se ha visto afectado .....	43
Figura 6 La rentabilidad de la cooperativa se ha afectado .....	44
Figura 7 Afectación de la rentabilidad de los activos.....	45
Figura 8 Deficiente gestión del crédito cartera vencida .....	46
Figura 9 Implementación del plan de capacitación.....	47
Figura 10 Procesos adecuados de la tecnología crediticia.....	48
Figura 11 Nuevas herramientas .....	49
Figura 12 Garantizar Cartera de Crédito .....	50
Figura 13 Verificación de la hipótesis.....	54
Figura 14 Cooperativa A. y C. Carroceros de Tungurahua .....	63
Figura 15 Grafica de dispersión lineal situación inicial .....	91

# **CAPTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Tema de Investigación**

La gestión del crédito y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda., de la ciudad de Ambato.

### **1.2. Planteamiento del problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **Macro**

En Ecuador las primeras manifestaciones Cooperativistas se originan por el siglo XIX principalmente en las ciudades de Quito y Guayaquil con el fin de apoyar a los sectores más vulnerables de ese entonces, que estaba formado en su mayoría de pequeños productores.

En el libro Historia del Cooperativismo en el Ecuador, de Wilson Miño, se afirma que el cooperativismo de los años 1919 tenía un sistema financiero que conformaban cajas de ahorros, mutualistas, asistencias sociales etc.; sin embargo los procedimientos o la gestión del crédito era un sistema muy básico, no existía el análisis financiero ni los análisis de riesgo crediticio, los procesos de crédito eran rudimentarios.

Para año de 1926 en el gobierno de Isidro Ayora gestiona la visita del norteamericano Kemmerer quien crea y aplica algunas instituciones y leyes como son:

Banco Central del Ecuador

Ley Orgánica del Banco Central del Ecuador

Superintendencia de Bancos del Ecuador

Contraloría General de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Bancos

Ley Orgánica de Bancos Hipotecario (Banco Nacional de Fomentos)

Ley de Impuestos, y,

Ley de Monedas y Aduanas

En la Provincia de Tungurahua existen más de 117 entidades de estas, las cooperativas que poseen un patrimonio menor a 10 millos de dólares están controladas por la SEPS (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria), en y las otras que superan esta monto se rigen a la superintendencia de Bancos, por el alto riesgo crediticio que presentan la gran mayoría apenas un porcentaje mínimo son claramente organizadas y cuentan con un sistema completo de evaluación y análisis crediticio, mientras que las otras entidades tienen una estructura organizacional empírica y no generan estabilidad económica sustentable por la inexistencia de un departamento crediticio adecuado, lo que las hace que su riesgo crediticio aumente los niveles aceptables generando un impacto grave en la rentabilidad y esta

situación es la causa para que las inversiones hechas por los depositantes peligren y en algunos casos se pierdan.

### **Meso**

Ambato, capital de la Provincia de Tungurahua, es una de las cuatro ciudades con mayor importancia económica del Ecuador como Quito, Guayaquil y Cuenca, contiene el mayor número de cooperativas a nivel nacional, las grandes mayorías están controladas por las SEPS.

Sin embargo no tienen un adecuado manejo del Riesgo Crediticio, las nuevas cooperativas que ingresan al mercado están regidas por aspectos básicos carecen de personal capacitado, software tecnológico, políticas que les rijan adecuadamente y sobretodo éstas funcionan sin un manual crediticio.

La gestión de crédito es empírico en su gran mayoría que provocan un gran índice de morosidad de los socios, por lo que afecta a la liquidez y rentabilidad de estas instituciones, también reduce la capacidad económica de cada cliente, pues al mostrar una dificultad en la rentabilidad, el cliente o socio no logra acceder de inmediato a los ahorros que mantiene en ella, por lo tanto pierde la capacidad de producción e inversión.

## **Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua debido a la deficiente gestión de crédito así como por el tamaño de la competencia y sumando la inexistencia de herramientas más adecuadas para la recolección, análisis y evaluación de la información, ha visto afectado los niveles de su rentabilidad.

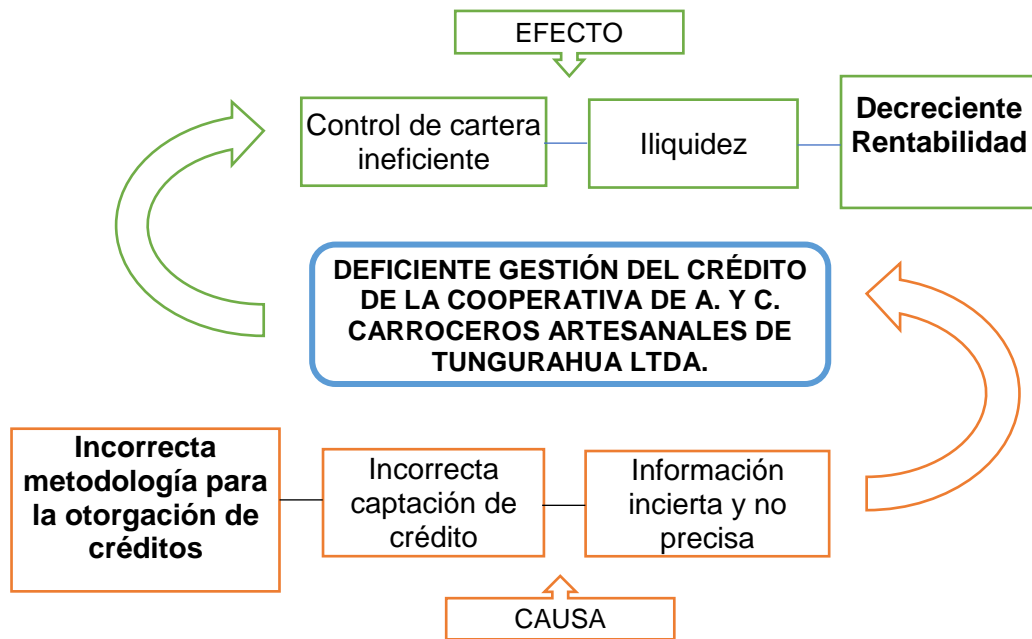
La disminución de la rentabilidad de la Cooperativa es un problema alarmante si lo confrontamos con relación a la gestión de crédito incide directamente en este indicador económico, esta; advierte aspectos que preocupan a los accionistas y socios ya que pueden valorar que no logra afrontar las obligaciones financiera, es por tal motivo que está perdiendo el reconocimiento por parte de sus clientes y accionista.

En conclusión si la cooperativa no aplica y opera un sistema de administración de Riesgo Crediticio adecuado que implique el conjunto de procedimientos de recolección, análisis, evaluación y seguimiento, es decir la gestión del crédito no solucionará los problemas de su rentabilidad.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

A continuación plantearemos la problemática que existe en la cooperativa y a su vez citaremos los efectos y causas que conllevan a la entidad al problema que persiste desde hace mucho tiempo atrás.

**Figura 1** Árbol de problema



**Relación Causa Efecto**

El deficiente conocimiento de la metodología de la gestión de crédito hace que la rentabilidad de la cooperativa disminuya a niveles alarmantes, evidenciado así la necesidad que tiene la cooperativa en reestructurar su procedimiento de concesión de crédito.

Por otro lado los problemas que contienen la inexistente capacitación al personal sobre los parámetros básicos en donde se enmarcan los lineamientos de la gestión del crédito hacen que los problemas se acentúan más en la cooperativa es decir la liquidez se verá afectada más en sus niveles, el control

de cartera será inadecuado por tanto la mora seguirá en aumento y por último la rentabilidad será deficiente.

Y por último la información que obtienen es incierta la misma que no permite un adecuado análisis de la situación financiera del cliente esto suma a las problemáticas y contribuye a la iliquidez de la cooperativa ya que por el deficiente análisis crediticio la cartera de recuperación es alta y causa índices de morosidad inadecuados.

### **1.2.3. Prognosis**

Como se sabe las entidades financieras se dedican a la intermediación financiera que tienen como base la captación de recursos, es decir obtienen de los clientes dinero mediante diferentes tipos de depósito para realizar procesos crediticios a través de diversas operaciones según las necesidades de los socios, pero estas colocaciones se derivan de previos análisis de liquidez que tienen que tener los clientes o público para que puedan devolver a la entidad financiera el capital más los intereses.

La Cooperativa de ahorro y crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua, de continuar con los problemas como es la deficiente gestión de crédito, sin duda verá afectada toda su rentabilidad, ya que; a más de la ineficiente gestión que presenta, también se observa la inexistencia de personal altamente capacitado

para garantizar que las colocaciones de dinero serán recuperadas en el plazo establecido en el contrato financiero.

En conclusión el alto riesgo crediticio que genera la deficiente gestión del crédito que impacta en la rentabilidad de la cooperativa y relacionado al tiempo de recuperación son problemas que se deben solucionar inmediatamente para poder salir de la recesión que está viviendo la entidad.

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

La metodología de la otorgación de créditos y su gestión incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua Ltda., de la ciudad de Ambato en el año 2014.

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

¿La deficiente gestión de crédito impide que la cooperativa coloque créditos eficientes?

¿El personal de la cooperativa esta eficientemente capacitado en cuanto a la tecnología crediticia?

¿Cuál es procedimientos que se utiliza para la colocación de créditos?

¿En qué porcentaje decreció la rentabilidad de la Cooperativa?



¿Los Asesores de crédito tienen herramientas adecuadas para recopilar analizar y evaluar la información recopilada?

¿Se Ha estudiado adecuadamente los factores que inciden en la liquidez de la cooperativa?

### **1.2.6. Delimitación**

Campo: Financiero Corporativo

Área: Gestión

Aspecto: Indicadores Financieros

Temporal: La investigación se llevara a cabo en el periodo 2014

Espacial: Esta investigación se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros de Tungurahua Ltda., de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

### **Justificación**

La investigación que llevaremos a cabo se da por los problemas que atraviesa la institución y que son de suma importancia el solucionarlos, además vemos la necesidad de resolver la situación que tienen los administradores y los socios con respecto a sus actividades económicas y sus activos.

Es también importante este estudio que se realiza para que los miembros administrativos tengan una idea más clara de la situación por la que atraviesa

la institución, para que puedan tomar decisiones acertadas con respecto a la inadecuada gestión de crédito y sus efectos en la rentabilidad de la empresa, y; es importante en el aspecto económico ya que el problema que atañe a la institución afecta al sector metal mecánico artesanal de la ciudad de Ambato.

Nuestro estudio tendrá importancia en el ambiente legal ya que con el mismo los administradores de la institución podrán determinar un ambiente laboral estable y seguro para sus colaboradores como rige en la ley.

También tendrá un valor fundamental para la Universidad Técnica de Ambato ya que podrá tener nueva información de los riesgos financieros y especialmente el riesgo que conlleva un proceso crediticio deficiente al momento de colocar dinero en el mercado.

Servirá como aporte a los futuros profesionales que verán en este estudio nuevas pautas para investigar los riesgos financieros, y tendrá importancia para la cooperativa en los procesos operativos y el análisis financieros de los clientes.

#### **1.4. Objetivos**

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

Analizar los procedimientos de la Gestión de Crédito y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de

Tungurahua. Ltda., de la ciudad de Ambato, con el fin de llegar a una solución adecuada y eficaz.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar si la Gestión de Crédito aplica las disposiciones legales vigentes y los lineamientos establecidos en la tecnología crediticia para contribuir a la correcta toma de decisiones al momento de otorgar créditos.
- Examinar los estados financieros de la cooperativa para establecer el porcentaje de Rentabilidad en los últimos periodos fiscales 2013 y 2014.
- Sugerir la reestructuración del proceso de concesión de crédito con la finalidad de incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros de Tungurahua.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

Luego de revisar antecedentes investigativos relacionados con mi tema de investigación se encontró los siguientes trabajos que están en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato así también se investigó artículos financieros que se relacionan al tema de investigación.

Chaglla Nancy (2003) Menciona que: “El sistema de concesión de créditos es la confianza dada y recibida, a cambio de un valor. Para el correcto manejo crediticio en una cooperativa es necesario clarificar un proceso de crédito, que es el ciclo de la relación que el cliente cumplirá”.

Altamirano Paul (2011) Manifiesta que: “El riesgo crediticio se debe considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida ya que esta obedece a que al momento de otorgar un crédito no se realiza un estudio exhaustivo de los estados financieros del futuro cliente la entidad no tendrá garantías en el retorno de su capital”.

Meneses Luis & Macauce Ronald (2011), Dice que: El Sistema de Administración de Riesgo Crediticio contienen políticas, procesos, claros y precisos que definen los criterios y la forma mediante la cual las entidades

evalúan, asumen, califican, controlan y cubren sus riesgos crediticios tomando en vista lo siguiente aspectos cualitativos y cuantitativo”.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

El estudio que se realizara se encentra encaminado dentro del paradigma critico- propositivo, critico por que analizará la realidad socio-financiera, y; propositiva porque busca una solución al problema investigado, donde la intención de la investigación es la representación y el esclarecimiento de la realidad económica del objeto de investigación.

El paradigma positivista se acopla con rigor a la metodología de la investigación, para justificar de forma lógica y matemática las preguntas formuladas es decir la hipótesis, este enfoque pone en énfasis el propósito en la investigación socio-educativa Luis Gerardo Meza (2008; internet) dice que “consiste en realizar mediciones y predicciones exactas del comportamiento grupal social”

### **2.2.1. Fundamentación Legal**

La presente investigación se ampara a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, como en las demás leyes financieras de economía popular vigentes en el Ecuador, así tenemos la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.

En el Artículo 92 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2012) habla sobre la Administración y calificación de riesgo en la cual dice: “Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.”

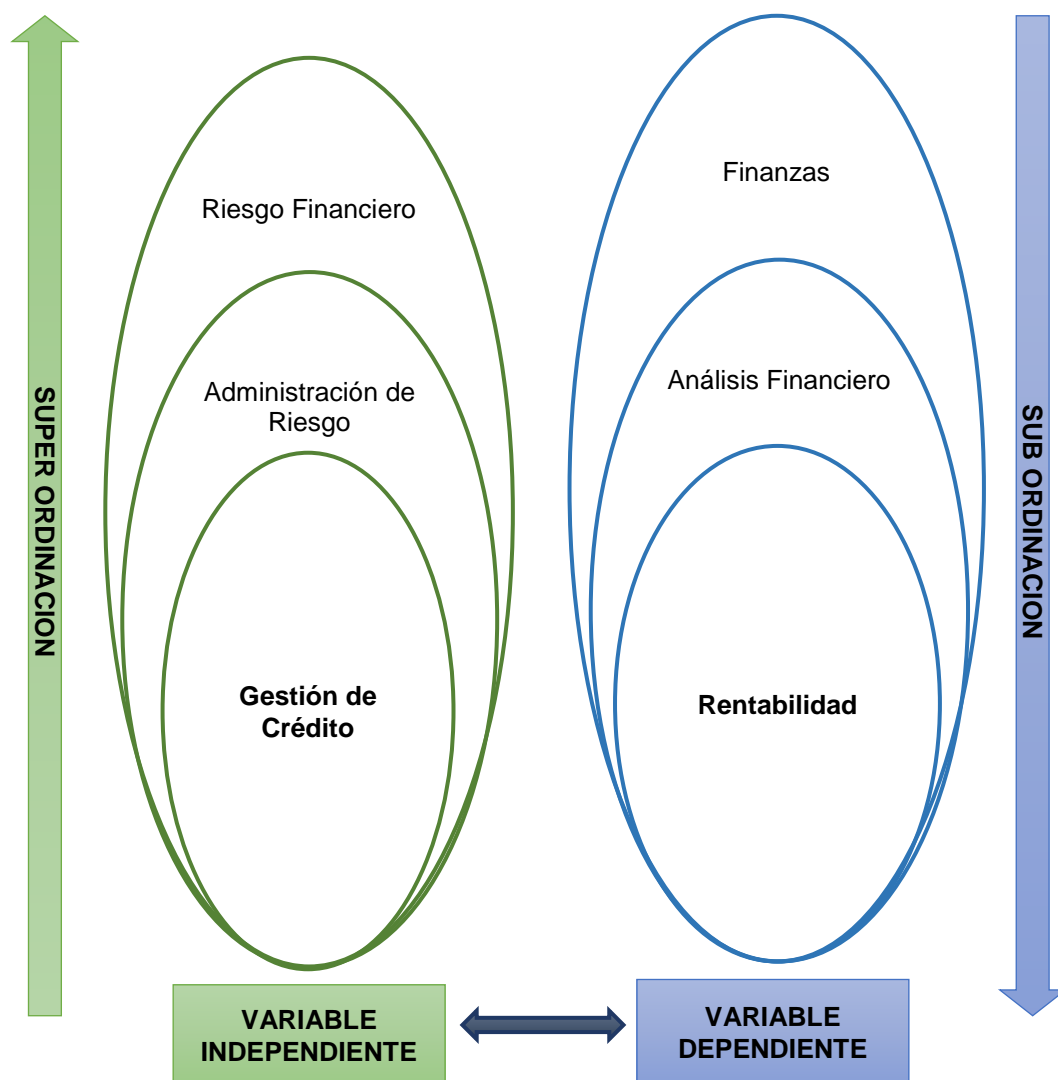
En otro aspecto en el Artículo 85 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2012), se toma en cuenta la Solvencia y Prudencia Financiera en el cual se establece: Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Y por último nos basaremos a las leyes que rigen en la Superintendencia de Bancos y Seguros asentadas en el Libro I, Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título X.- de la Gestión y administración de Riesgo, Capítulo I de la Gestión Integral y Control de Riesgo, Sección II (2010) Administración de Riesgo en su Artículo 3 establece lo siguiente: “Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar su riesgo, a cuyo efecto deben controlar con procesos formales de administración integral de riesgo que permitan controlar, medir, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que asumen” en

conclusión afirma: “Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio”.

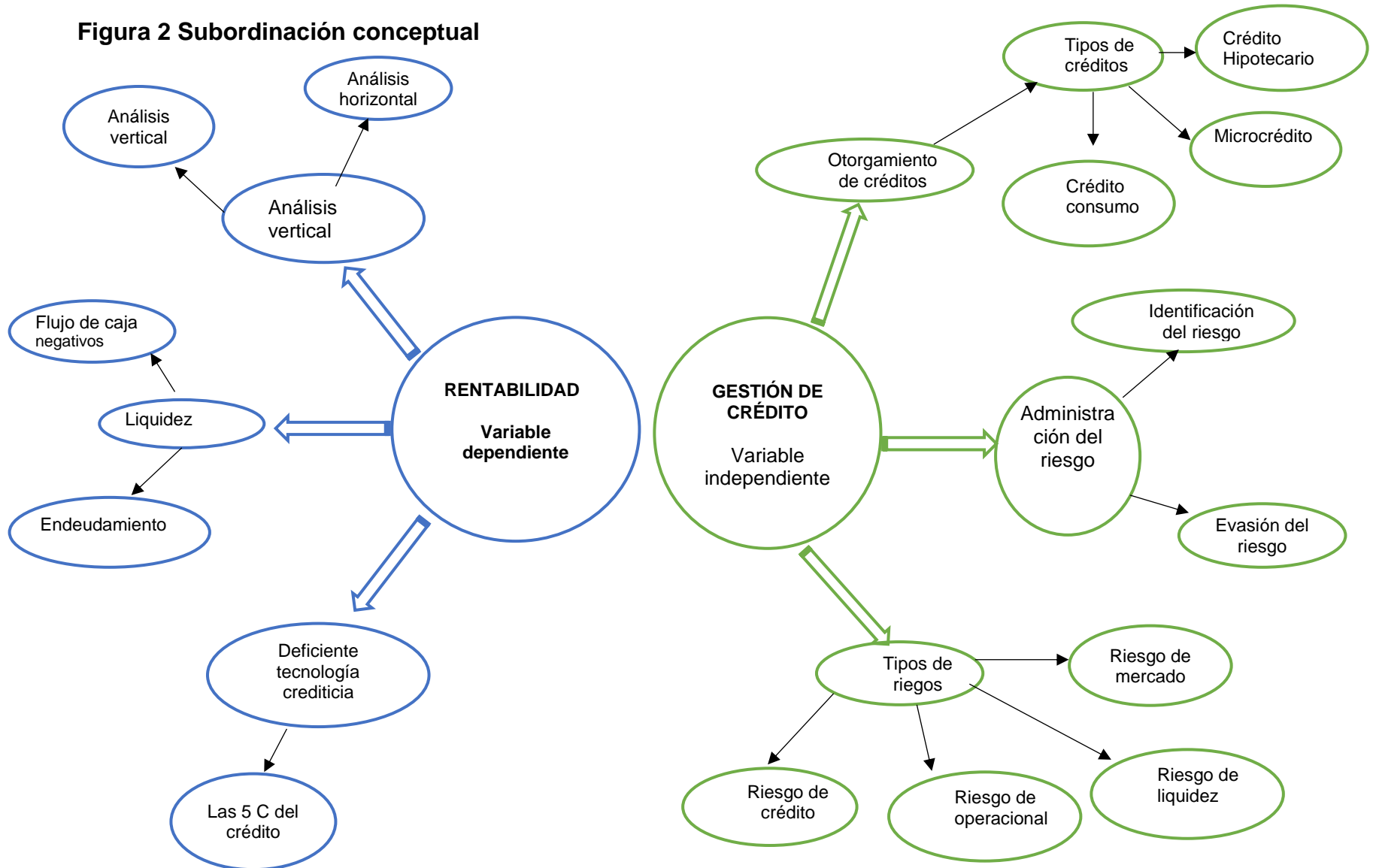
## 2.3. Categorías Fundamentales

### 2.3.1 Superordinación de las variables



### 2.3.2 Subordinación Conceptual

Figura 2 Subordinación conceptual





### **2.3.3. Categoría Fundamental de las Variables**

#### **2.4.3 Categorías Fundamentales V. Independiente – Gestión del crédito**

##### **Gestión del crédito:**

Willian, Cevallos. (2009) “La Gestión del Crédito y Cobranza Es la acción de gestionar de forma integral el crédito sin exponer a percances financieros a la institución ni al cliente”.

Guía sobre la gestión del crédito (2012), “Es el conjunto de procesos y procedimientos que engloban todas las etapas de la interacción del crédito”.

La gestión del crédito son pasos o etapas que se deben realizar sin omitir ninguna ya que son secuenciales y de suma importancia para generar un crédito sano.

##### **Finanzas:**

Diccionario de Economía, (2008) Andrade Simón, define el término finanzas de la siguiente manera: “Es el área de la actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas ejecuciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario, etc”.

Por lo tanto, la finanza es la acción de planificar, estudiar o asignar los recursos monetarios en las actividades económicas de una entidad o

simplemente en lo personal para poder sacar el mayor beneficio de todas las acciones tomadas.

### **Sistema Financiero:**

Enciclopedia Financiera (2001) “El sistema financiero comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, de las instituciones o intermediarios y los mercados financieros: los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros”.

Anderson Arthur. (2008), “Diccionario Económico, define al sistema financiero como el mecanismo que, respetando las condiciones de seguridad suficientes para el ahorro (o aquel que presta sus fondos) garantiza a la inversión los fondos necesarios para su actividad, lo que constituye el motor para la generación de renta y riqueza”.

El sistema financiero, es el dinamismo entre el mercado y el cliente es decir es la acción de ofertar y demandar los bienes y servicios.

### **Riesgo Financiero:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), “Sistema Financiero define que, el riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización”.

### **Tipos de Riesgo Financiero:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), "Sistema Financiero define que Existen diferentes tipos de riesgo financiero. Así podemos diferenciar 4 grandes grupos que son":

Riesgo de mercado

Riesgo de crédito

Riesgo de liquidez

Riesgo operacional

### **Riesgo de mercado:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), "Enciclopedia Financiera dice que el riesgo de mercado hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera, tanto de inversión o de negocio, reduzca su precio debido al cambio desfavorable "externalidades del mercado".

### **Riesgo de crédito:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), "Sistema Financiero El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el en pacto financiero".

La evaluación del riesgo de crédito se basa en la probabilidad de que el prestatario o emisor del bono incumpla con sus obligaciones. Un factor importante en la ocurrencia del incumplimiento.

Es el no cumplimiento de las obligaciones financieras, como por ejemplo no pagar o retrasarse en los pagos de una obligación, engloban pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación.

### **Riesgo de liquidez:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), "Sistema Financiero El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio".

Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez

#### **1.- Liquidez de activos:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), "Sistema Financiero afirma que: "Un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado). Ante esta falta de liquidez se

puede ver un aumento del spread entre el precio BID y ask, lo que lleva a que la operación se realice a un precio menos apropiado”.

## **2.- Liquidez de financiación:**

Otiveros Emilio, Herce Antonio. (2002), “Sistema Financiero dice Liquidez de financiación riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado”.

## **Riesgo operacional:**

Según la publicación de la dirección de la página web

<http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/micros/bbva2012/es/Gestiondelriesgo/Riesgooperacional.html> dice que el Riesgo operacional “es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos”.

El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, y sus orígenes son muy variados (procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres, proveedores).

## **Crédito:**

Eliseu Santandreu Martínez (2009), “El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona

llamada “deudor”, en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido”

**Tipos de créditos:**

**Crédito al consumo:**

Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

**Crédito comercial:**

Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

**Crédito hipotecario:**

Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

**Crédito personal:**

Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a persona jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que

no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).

**Crédito prendario:**

Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financieras, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria.

**Crédito emergente:**

Préstamo de baja cuantía a devolver en no más de 30 días que conceden las entidades de crédito. Se caracterizan por su solicitud ágil, su aprobación o denegación rápidas

**Microcrédito:**

Según Banco Central del Ecuador (2009) Son operaciones de crédito cuyo destino será el financiamiento de actividades productivas (capital de trabajo), de comercialización o servicios que mantenga el socio.

**Microcrédito Minorista:**

Operaciones de crédito cuyo monto de operación y saldo adeudado a la Institución, no supere \$600,00, se otorgan a microempresarios que no superan ingresos de \$100.000,00 anuales oscila entre  $\leq 3000$ ; Tasa Nominal 22,00%.

**Microcrédito de Acumulación Simple:**

Operaciones de crédito cuyo monto adeudado no supera de \$600,00 a \$8500,00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$100.000,00 anuales tiene el rango de  $> 3.000$  USD y  $\leq 10.000$  USD: Tasa Nominal 21,00%.

**Microcrédito de Acumulación Ampliada:**

Operaciones de crédito cuyo monto adeudado supera \$8500,00, otorgados a microempresarios que no generan más de \$100.000,00 anuales este crédito tiene el rango de  $>10.000$  USD y  $\leq 20.000$  USD: Tasa Nominal 18,00%.

**2.4.2. Categoría Fundamental de la V. Dependiente - Rentabilidad**

**Estados Financieros:**

Giovanny E. Gómez Estados Financieros (2001) “Los estados financieros o estados contables son un registro formal de las actividades financieras de una empresa, persona o entidad”.

José Alberto & Rodríguez Luis, (2008) Enciclopedia Financiera, En el caso de una empresa, los estados financieros son toda la información financiera



pertinente, presentada de una manera estructurada y en una forma fácil de entender. Por lo general incluyen cuatro estados financieros básicos, acompañados de una explicación y análisis.

### **Balance de Situación:**

José Alberto & Rodríguez Luis, (2008) Enciclopedia Financiera al Balance de Situación también se conoce como un balance general o balance contable, informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios.

### **Cuenta de Resultados:**

Gitman Lawrence (2001) Principios de Administración Financiera “Cuenta de Resultados también se le conoce como cuenta de pérdidas y ganancias e informa sobre los ingresos de una empresa, los gastos y las ganancias o pérdidas en un período de tiempo. Incluye por tanto las ventas y los diversos gastos en que ha incurrido para conseguirlas”.

### **Financiera Estado de flujos de efectivo:**

José Alberto & Rodríguez Luis, (2008) Enciclopedia Financiera en el” Estado de flujos de efectivo se informa sobre los movimientos de flujos de efectivo de la empresa en contraposición con la cuenta de resultados que utiliza el criterio del devengo y no tiene en cuenta los movimientos ocasionados por la inversión y financiación”.

### **Análisis de Estados Financieros:**

Gitman Lawrence (2001) Principios de Administración Financiera Se enfoca en el análisis que se hace mediante la observación de las variaciones de los principales rubros del estado financiero históricos de los últimos tres periodos, lo que permite observar comportamientos fuera de lo común y crecimientos de cuentas que no están de acuerdo con la tendencia de los otros periodos.

Simón Andrade (2008), Diccionario de Economía, El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

El análisis financiero se basa en el cálculo de indicadores financieros que expresan la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de una empresa. Se considera que una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una empresa solvente posee liquidez.

### **Análisis de Indicadores:**

Esto se da por medio del análisis de las razones, es posiblemente la herramienta más utilizada para el estudio de estados financieros. Mediante el cual se señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica posibilidades y tendencias de la situación financiera.

### **Indicadores Financieros:**

Los indicadores utilizados son:

Indicadores de Liquidez

Indicadores de Endeudamiento

Indicadores de Actividad

Indicadores de Rendimiento

### **Indicadores de Liquidez:**

Los indicadores de liquidez se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo, los indicadores de liquidez más utilizados son:

### **La razón corriente:**

José Alberto & Rodríguez Luis, (2008) Enciclopedia Financiera La razón corriente es uno de los indicadores financieros que nos permite determinar el índice de liquidez de una empresa. La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo, fórmula: Activo corriente/Pasivo corriente.

### **Indicadores de Endeudamiento:**

José Alberto & Rodríguez Luis, (2008) Enciclopedia Financiera Los indicadores de endeudamiento permiten medir el nivel de financiamiento que tiene la empresa, determinando en que porcentaje participan los acreedores dentro del sistema de financiación.

### **Indicadores de Rendimiento:**

Gitman Lawrence (2001) Principios de Administración Financiera, indicadores de rendimiento o llamados también de rentabilidad, se utilizan para medir la efectividad que tiene la administración en el manejo de los costos y gastos, buscando que el margen de contribución se alto y obtener así un margen neto de utilidad favorable para la compañía.

### **Tecnología crediticia:**

Simón Andrade (2008), Diccionario de Economía “es el proceso de evaluar tanto cuantitativamente como cualitativamente al sujeto de créditos basados en los siguientes aspectos”:

### **Análisis Crediticio:**

Simón Andrade (2008), Diccionario de Economía. Es un proceso que analiza aspectos tanto cualitativos como cuantitativos, relacionados especialmente con la capacidad de pago del sujeto de crédito, la coyuntura del negocio y del sector, y al igual que las posibles garantías y el historial financiero del sujeto.

### **Sujeto de Crédito o Voluntad de Pago:**

Esto se refiere a la solvencia moral, reputación y la disposición de cumplimientos de compromisos con terceros, así como el conocimiento del historial crediticio.

### **Capacidad de Pago:**

Universidad de los Andes Venezuela Fernández Guadaño, Josefina (2001). “Se calcula mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante, de tal manera que refleje la voluntad de las utilidades generadas históricamente; es decir el flujo de efectivo debe garantizar la capacidad de pago”.

La evaluación de la capacidad de pago se debe hacer a los codeudores, avalistas, deudores solidarios o garantes y en general a cualquier persona natural o jurídica que resulte o pueda resultar directamente o indirectamente obligada a al pago de los créditos.

### **Análisis Cuantitativo:**

Universidad de los Andes Venezuela Fernández Guadaño, Josefina (2001). Es el análisis de los estados financieros recopilados en el Plan Único de Cuentas, es importante tomar en consideración el Balance General y el Estado de Resultados.

### **Rentabilidad:**

Universidad de los Andes Venezuela Fernández Guadaño, Josefina (2001), La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

**Rentabilidad financiera:**

Amparo Sánchez Segura Revista española de finanzas y contabilidad (1994), en economía, la rentabilidad financiera o «ROE» por sus iniciales en inglés, (Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

Amparo Sánchez Segura Revista española de finanzas y contabilidad (1994). La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

La rentabilidad financiera, ROE.

**Liquidez:**

Amparo Sánchez Segura Revista española de finanzas y contabilidad (1994)

La liquidez es un concepto económico que mide que tan rápido un activo puede ser convertido en dinero en efectivo, sin que el mismo sufra una pérdida en su valor real.

La rentabilidad es la capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad para afrontar sus obligaciones financieras.

### **Captaciones:**

Diccionario de Economía Simón Andrade (2008) “La captación son aquellas operaciones por las que el banco recibe o recolecta dinero de las personas”.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010) “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero”.

Por lo tanto captaciones es la acción de libre y espontánea de los clientes que entregan sus recursos monetarios a una entidad financiera.

### **Captaciones a plazo fijo:**

Enciclopedia Financiera (2001) Es aquel depósito tomado por instituciones financieras con fecha de vencimiento específica para la recuperación del capital y los intereses correspondientes.

Alberto Chiriboga Rosales. (2001) Una vez cumplido el plazo pactado, el depósito a plazo vence y deja de devengar intereses y/o reajustes. Los depósitos a plazo fijos son captaciones pactadas para un determinado tiempo y a una tasa de interés fijada hasta la culminación de mismo.

### **Captaciones a la vista:**

Amparo Sánchez Segura Revista española de finanzas y contabilidad (1994)  
Son los depósitos de ahorro como disponibles “A la Orden” o “A la Vista”, es decir, al momento de su exigibilidad por parte del titular de la cuenta. Su manejo se realiza a través de una “Libreta de Ahorros” la cual constituye la constancia del depósito que confiere al titular los derechos de disposición; es un documento personal e intransferible, necesario para exigir la restitución parcial o total del depósito.

### **Flujo de caja negativo:**

Carlos Rodríguez Diccionario Económico (2009) “Recursos generados por la empresa (flujos de entradas y salidas de caja) en un determinado período de tiempo, pudiendo estar asociados a un proyecto de inversión concreto o a la empresa en su conjunto”.

Carlos Sabia (1991) “Es un estado financiero proyectado de las entradas y salidas de efectivo en un periodo determinado cuando los egresos son mayores que los ingresos se produce un flujo de caja negativo. El flujo de caja



es el movimiento monetario de una entidad, el flujo de caja negativo es cuando la entidad genera más gastos que ingresos”.

### **Capacitación:**

Carlos Sabia (1991) “La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución”.

Blake O. (1997) “La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas”.

## **2.5. Hipótesis**

La deficiente aplicación de la gestión del crédito afecta en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda.

## **2.6. Señalamiento de las variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Gestión del crédito

## **2.6.2. Variable Dependiente**

Rentabilidad

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE**

El presente trabajo está encuadrado en el paradigma Crítico-propositivo con un enfoque Cualitativo-cuantitativo, el cual accederá un mejoramiento continuo en la colocación de créditos para el incremento de la rentabilidad de la cooperativa; así establecerá relaciones a largo plazo con los clientes y trabajadores de la Institución.

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

La investigación será bibliográfica y de campo.

##### **3.2.1.1. De Campo**

Luis Acosta (2002), “La investigación de campo utiliza sus propios procedimientos e instrumentos para la recolección de datos, como las técnicas de observación, entrevistas y cuestionarios, junto a los mecanismos específicos de control y validez de la información”.

La utilización preponderante de las metodologías de investigación de campo no descarta la posibilidad y necesidad de utilizar información establecida en bibliográfica como apoyo a la investigación.

### **3.2.1.2 Bibliográfico-Documental**

Asti Armando (1992), Metodología de la Investigación, dice que: “Un proyecto se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación bibliográfica”, además, todo esto se complementará con la obtención de datos y documentos, como Estados financieros, listado de socios y los archivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda. De la ciudad de Ambato.

## **3.3. Tipos de investigación**

### **3.3.1 Investigación Descriptiva**

Lundberg George (2007); Manual de técnicas de investigación, escribe el objetivo de la investigación descriptiva “radica a conocer los escenarios, costumbres y modos predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

### **3.3.2. Investigación correlacional**

La investigación correlacional procura responder a preguntas de indagación. Este tipo de investigación tiene como intención evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. La investigación

correlacional se diferencia de las descriptivas especialmente en que mientras estos se centren en medir las variables de relación entre dos o más variables, pudiéndose contener diferentes pares de evaluaciones

Hernández et. Al (2007), Metodología de investigación; “Para aplicar una investigación correlacional o de asociación de variables para lo cual se debe identificar claramente el problema objeto de estudio y describirlo, utilizando técnicas de investigación y métodos estadísticos que permitan medir los efectos de una posible solución al problema”.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Para la presente investigación contaremos con población conformados por sujetos y documentos correspondientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda., de la ciudad de Ambato. Los que comprende la Gerencia, el Departamento Crediticio, y; los Asesores de Crédito y los estados financieros de los años 2012, 2013 y 2014.

**Tabla 1 Administrativos de la cooperativa de A. y C. Carroceros de Tungurahua**

GERENCIA	1
CONSEJO ADMINISTRATIVO	5
DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA	4
DEPARTAMENTO CREDITICIO	5
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Elaborado por: Juan Pablo Guaño  
Fuente: Encuesta Realizada a la COAC “CARROCEROS DE TUNGURAHUA

## Tabla 2 Estados financieros de la Cooperativa

ESTADOS DE RESULTADOS	2012, 2013 y 2014
BALANCE GENERAL	

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

Fuente: Encuesta Realizada a la COAC "CARROCEROS DE TUNGURAHUA"

### 3.4.2. Muestra

No consideraremos la muestra ya que la población de nuestra investigación no es extensa es por eso que se analizarán los estados financieros anteriormente citados.

### 3.5. Operacionalización de las variables

#### Tabla 3 Variable independiente: gestión de crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM'S BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
La gestión del crédito se basa en la funcionalidad que permite llevar a verificación del crédito solicitado por el cliente, tomando en cuenta el carácter o voluntad de pago, la capacidad y el capital con el que podrá hacer frente a la obligación así también las garantías con la que la entidad asegurara el capital prestado.	Carácter	Historial crediticio del solicitante.	¿Aumentaría los niveles de rentabilidad implementando adecuados procesos de la tecnología crediticia?	Entrevista a los funcionarios de la cooperativa y análisis de los estados financieros 2012, 2013 y 2014
	Capacidad	Efectos colaterales (garantías) que pueda tener el otorgamiento del crédito.		
	Capital	Capacidad de pago de las personas que soliciten el crédito.	¿Piensa Usted que se realiza un correcto análisis para otorgar créditos?	
	Garantía colateral	Capital para responder al crédito.	¿Cuál es el motivo por la cual se impartiría capacitación al personal de la empresa?	
	Condiciones	Condiciones en que se encuentra la persona solicitante.		

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

Fuente: Encuesta Realizada a la COAC "CARROCEROS DE TUNGURAHUA"

**Tabla 4 Variable dependiente: rentabilidad**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM'S BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido, o como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores) dada por los factores como la colocación de capital en el mercado, las captaciones del público para volver a invertir en el mercado lo que hace que su patrimonio aumente y puedan tener liquidez para afrontar cualquier eventualidad</p>	Colocaciones	Activo total.		<p>Entrevista a los funcionarios de la cooperativa y análisis de los estados financieros 2012, 2013 y 2014</p>
	Captaciones	Rendimiento del capital.	¿Implementando la tecnología crediticia podría aumentar la rentabilidad?	
	Inversión	Utilidad Bruta.	¿Qué nivel de conocimientos o capacitación en asesoramiento financiero tiene el personal de la Cooperativa ?	
	Patrimonio	Utilidad Neta.		
	Liquidez	Indicadores de Liquidez.		

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

Fuente: Encuesta Realizada a la COAC "CARROCEROS DE TUNGURAHUA

### 3.6 Recolección de la información

La construcción de la información se operara en dos fases:

Plan para la recolección de la información

Plan para el procesamiento de la información

### **3.6.1 Plan para la Recolección de la Información**

Para la recolección de la información se contemplan estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis lo que será primordial para realizar la investigación de acuerdo con el enfoque escogido.

Así también para el presente trabajo investigativo, el proceso de recolección de la información se tomará con técnicas de investigación entre ellas, la entrevista y las encuestas. Esto se realizará las veces que sean necesarias para poder interpretar esta información de la mejor manera para la realización de la misma.

### **3.6.2 Plan para el Procesamiento de la Información**

Considerando los siguientes elementos se procesará la información en los siguientes puntos:

Delimitar los sujetos u objetos que van a ser indagados

Selección de las técnicas que se emplearán

Utilizar las herramientas de acuerdo a la técnica de investigación escogida

Los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de la investigación se transforman a través del siguiente procedimiento.

Revisión crítica de la información recogida, es decir depuración de la información incorrecta, discordante, inconclusa, no acertada.



Tabulación de los datos, con porcentajes y sus respectivos gráficos.

Cualitativos.- consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas, sino que debe profundizar en su contenido latente y en el contexto social, se desarrolla los aspectos formales dentro del proceso de comunicación así como sus inferencias estadísticas quedarían en las primeras etapas del análisis del contenido, siendo definido como un nuevo marco de aproximación empírica.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se analizará e interpretara los resultados para confirmar o rechazar la hipótesis.

#### 4.1. Análisis e interpretación

##### 1.- ¿El nivel de endeudamiento se ha incrementado en el año 2014?

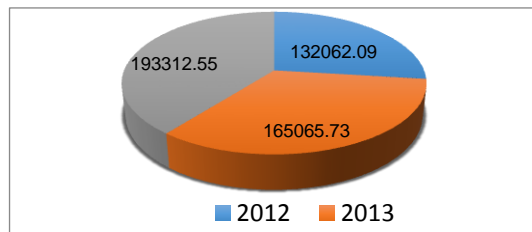
**Tabla 5 El nivel de endeudamiento se ha incrementado**

Si	14
No	1

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 3 Pasivos totales**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

#### Interpretación

En el año 2013 el pasivo se incrementaron a 165065.73 de dólares con relación al 2012 que era de 132062.09 esto es el 24.99 % más de alza, mientras que para el 2014 se observa que el pasivo total a 193312.56. Dólares es decir los pasivos siguen aumentando año tras año en un porcentaje de 17.11%

#### Análisis

Como observamos el endeudamiento que la cooperativa tiene muestra las necesidades que tienen por efectivo en circulación ya que la gran parte de los fondos están inmovilizados en créditos con tendencia a morosidad y no

dispone para seguir colocando. Lo que hace que la gerencia busque nuevas entradas de efectivo para lograr la colocación.

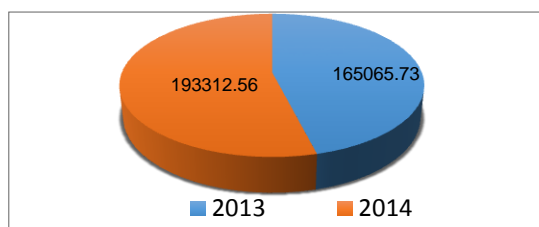
## 2.- ¿Los nivel de endeudamiento se han incrementado en el año 2014?

**Tabla 6 Endeudamiento Patrimonial**

SI	13
NO	2
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 4 Endeudamiento patrimonial**



$E \text{ pat.} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$		
2012 E. Pat. = 8.84 veces	2013 E. Pat. = 8.06 veces	2014 E. Pat. = 7.78 veces

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### Interpretación

El nivel de endeudamiento de la cooperativa ha incrementado en el año 2014 siendo este incremento equivalente a 0.28% es decir aumento a 193312.56 dólares mientras que en 2013 fue de 165065.73 dólares

### Análisis

Si observamos el indicador para el año 2014 muestran 7.78 veces que el capital propio de la cooperativa está comprometido, por lo tanto los niveles de endeudamiento se incrementa es decir el patrimonio o capital propio está comprometido en 778 % con relación a los pasivos esta tendencia de endeudamiento hará que la cooperativa pierda liquidez, y no podrá afrontar las obligaciones financieras.

### 3.- ¿Según usted la liquidez de la cooperativa se ha visto afectada en los últimos años?

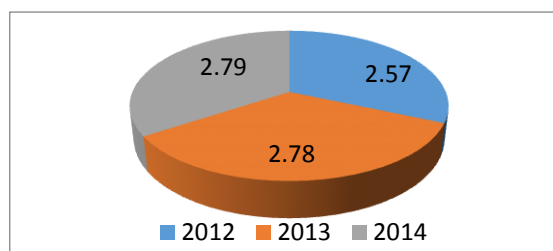
**Tabla 7 La liquidez de la cooperativa se ha visto afectada**

SI	13
NO	2
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 5 La liquidez de la cooperativa se ha visto afectado**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

$L = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$		
2012 L= 2.57 veces	2013 L= 2.78 vece	2014 L= 2.79 u.

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### Interpretación

Este indicador muestra las veces que se puede afrontar una obligación por lo tanto como podemos observar en la figura por el 2012 tenía 2.27 dólares por cada dólar adeudado para el 2013 y 2014 muestra 2.78 y 2.79 respectivamente es por lo tanto se puede decir que la cooperativa tiene liquidez suficiente para afrontar las obligaciones con sus depositantes.

### Análisis

Como se puede ver la liquidez de la cooperativa es bastante aceptable en los periodos del 2012 al 2014, sin embargo la realidad no es tan optimista, ya que este indicador muestra que tenemos efectivo necesario para afrontar las obligaciones financieras pero no contempla que es inmovilizado en cartera de

créditos por lo tanto pierde liquidez, ya que si relacionamos con la cobranza no se podrá recuperar ese efectivo rápidamente para responder a los acreedores.

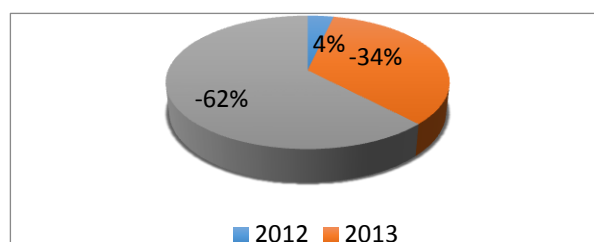
#### 4.- ¿La rentabilidad de la cooperativa en el año 2014 se ha incrementado con respecto a los años 2012 y 2013?

**Tabla 8 La rentabilidad de la cooperativa se ha afectado**

SI	14
NO	1
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 6 La rentabilidad de la cooperativa se ha afectado**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

$R = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$		
2012 R Pat. = 0.12%	2013 R. Pat. = 0.93%	2014 R. Pat. 0.17%

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### Interpretación

Esta ratio mide el porcentaje de rentabilidad, utilidad o beneficio que obtiene la entidad con respecto a la inversión de su capital propio.

### Análisis

Como podemos ver la rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa es apenas del 0.12% para el 2012, y para el 2013 y 2014 son de 0.93% y 0.17% respectivamente, es decir el beneficio que obtienen los socios por su dinero o capital es completamente inadecuado, que provocaría el cierre mismo de la institución generando un problemas.

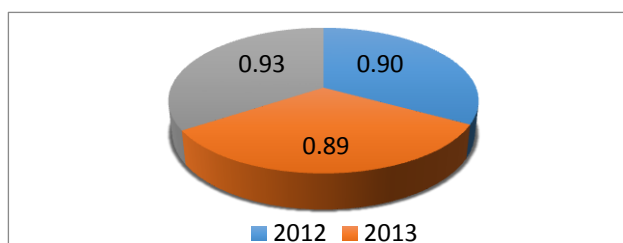
## 5.- ¿Se ha visto afectada la rentabilidad de los activos en los años 2012, 2013 y 2014?

**Tabla 9 Afectación de los activos**

SI	9
NO	6
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 7 Afectación de la rentabilidad de los activos**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

$R \text{ act.} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$		
2012 R act. = -0.90 %	2013 R act. = -0.89 %	2014 R act. = -0.93 %

### Interpretación

La cooperativa rebela deficientes niveles de rentabilidad de sus activos como podemos ver en el año 2012 se evidencia una rentabilidad de -0.90 % en 2013 y 2014 es diferente este indicador se ha incrementado más las pérdidas de rentabilidad en -0.89% y -0.93 % respectivamente

### Análisis

La cooperativa presenta niveles de rentabilidad negativos es decir que la inversión que haces los accionistas no genera los resultados esperados lo que provoca desinterés en invertir más capital es por eso que la cooperativa busca financiamiento externo lo que hace que sus pasivos se eleven proporcionalmente al deficiente rendimiento de las inversiones.

## 6.- ¿Cómo ha afectado a la cooperativa la deficiente gestión del crédito?

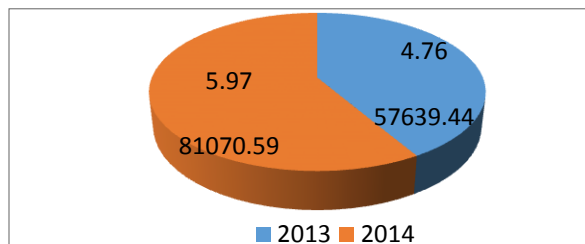
**Tabla 10 Deficiente Gestión del Crédito**

SI	12
NO	3
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 8 Deficiente gestión del crédito cartera vencida**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

Año	Cartera vencida en miles de USD	% de crecimiento
2013	57639,44	4,76
2014	81070,59	5,97

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### Interpretación

Como se observa la cartera vencida en el año 2013 es de 57639,44 mil dólares y equivale al 4.76 % y para el 2014 aumenta en 81070,59 mil dólares con 5.97%.

### Análisis

La cartera vencida de la cooperativa es un problema que no solo a la institución afecta esta problemática, sino que afecta a todas las instituciones financieras, es claro observar que el análisis o la deficiente gestión del crédito que realizan los colaboradores de la cooperativa sigue agravando la situación, como vemos en el año 2013 tiene un porcentaje del 4.76% del total de la cartera de colocaciones y para el 2014 aumenta al 5,97% es decir el análisis o la tecnología crediticia de los asesores es deficiente lo que hace que la institución pierda su rentabilidad.

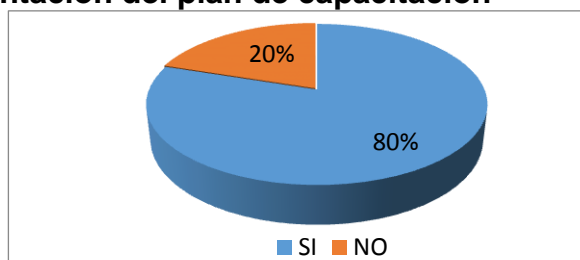
## 7.- ¿Es necesario implementar un plan de capacitación para incrementar los niveles de rentabilidad?

**Tabla 11 Implementación del plan de capacitación**

SI	12
NO	3
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 9 Implementación del plan de capacitación**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### **Interpretación**

Con referencia a la pregunta anterior el 80% piensa que es necesario implementar un plan de capacitación mientras que el 20 dice que no es de importancia capacitar a los colaboradores.

### **Análisis**

La necesidad que la cooperativa por el plan de capacitación es urgente ya que se busca reducir los créditos mal analizados para evitar la mora en los clientes con el fin de aumentar la rentabilidad de la misma.



## 8.- ¿Los procesos de gestión de crédito son deficientes?

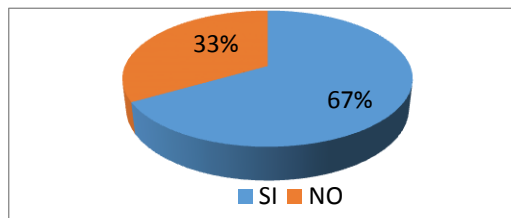
**Tabla 12 Procesos de adecuación de la tecnología crediticia**

SI	10
NO	5
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 10 Procesos adecuados de la tecnología crediticia**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### **Interpretación**

Como se observa 67% opinan que si es un problema la deficiente tecnología crediticia mientras que el 33% no piensa así.

### **Análisis**

La tecnología crediticia implica las base de un análisis de crédito sin hay una falencia en este proceso los créditos será eminentemente morosos.

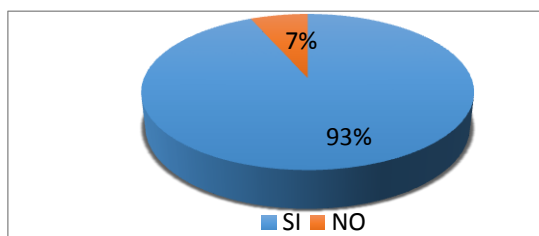
## 9.- ¿Se debe implementar nuevas herramientas para el cálculo de los indicadores financieros de los futuros clientes?

**Tabla 13 Nuevas Herramientas**

SI	11
NO	4
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 11 Nuevas herramientas**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### **Interpretación**

Con respecto a la pregunta anterior el 73% piensa que herramientas que faciliten el análisis se deberían implementar

### **Análisis**

Las herramientas que brinden ayuda para los análisis financieros es muy necesario para llegar a criterios más adecuados en la visión de la situación financiera del futuro cliente.

## 10.- ¿Con el plan de capacitación se podrá garantizar carteras de crédito más sanas?

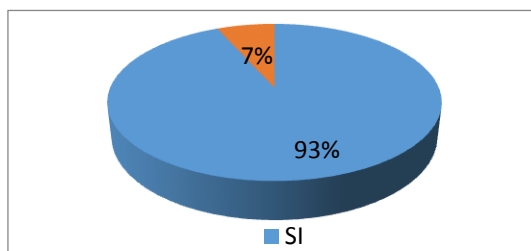
**Tabla 14 Garantizar cartera de crédito**

SI	14
NO	1
TOTAL	15

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

**Figura 12 Garantizar Cartera de Crédito**



Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

### **Interpretación**

El 93% de los funcionarios opinan que un plan de capacitación garantizará una cartera de crédito más sana y adecuada para el bienestar de la cooperativa

### **Análisis**

La capacitación de los funcionarios es primordial para que la cooperativa gestione mejor sus colocaciones de crédito.

## **4.2. Verificación de la hipótesis**

### **Hipótesis**

En este Trabajo de investigación, la hipótesis planteada es la siguiente:

La gestión del crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda.

### **Planteamiento Lógico de la Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

La gestión del crédito no incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda.

#### **Hipótesis Alternativa ( $H_1$ )**

La gestión del crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua. Ltda.

#### **Especificaciones de la Región de Aceptación y Rechazo**

Para el proceso de la verificación de la hipótesis se utilizarán las preguntas 4 y 8 del presente Capítulo correspondientes a la encuesta realizada con los clientes internos de la cooperativa, para la determinación del punto crítico, que permita aprobar o rechazar las hipótesis planteadas se consideró los siguientes datos:

$$gl=(f-1) (c-1)$$

$$gl=(2-1)(2-1)$$

$$gl=(1)(1)$$

gl=1 Nivel de significación: 5%

### Especificaciones Estadísticas

Se trata de la elaboración de un cuadro de contingencia de dos filas por dos columnas con la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

### Resultado de las frecuencias

Para continuar con el proceso de verificación de la hipótesis fue necesario elaborar una tabla de contingencia con las preguntas 4 y 8 de la encuesta de clientes internos quedando de la siguiente manera:

**Tabla 15 Frecuencias Observadas**

ALTERNATIVAS	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	NO	SI	
4.- ¿La rentabilidad de la cooperativa en el año 2014 se ha incrementado con respecto a los años 2012 y 2013?	1	14	15
8.- ¿Los procesos de gestión de crédito son deficientes?	3	12	15
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>30</b>

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$fe = \frac{(Total\ de\ fila)(total\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Para esta tesis la aplicación de la fórmula anterior se realiza en base a la tabla de frecuencias observadas de la siguiente manera:

$$E = \frac{15 \cdot 4}{30} = 2$$

Al aplicar la fórmula anterior se obtiene la siguiente tabla de frecuencias esperadas:

**Tabla 16 Frecuencias esperadas**

ALTERNATIVAS	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	NO	SI	
4.- ¿La rentabilidad de la cooperativa en el año 2014 se ha incrementado con respecto a los años 2012 y 2013?	5	10	15
8.- ¿Los procesos de gestión de crédito son deficientes?	2	13	15
<b>SUBTOTAL</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza  
Fuente: Análisis de EE FF 2013, 2014 Coop. A y C Carroceros de Tungurahua

Con la información de las tablas anteriores se procede a la estimación de la Chi Cuadrado de esta investigación, que a continuación se expone:

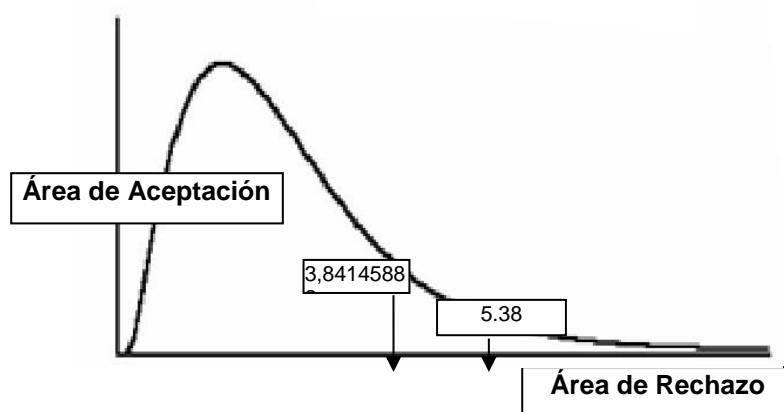
**Tabla 17 Estimación del Chi cuadrado**

ALTERNATIVAS	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	/E
SI	1	5	-4	16	3,20
NO	14	10	4	16	1,60
SI	3	2	1	1	0,50
NO	12	13	-1	1	0,08
TOTAL	30	30	0	34	5,38

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Juan Pablo Guaño

El valor de Chi Cuadrado es de 5.38, lo que se procederá a graficar mediante la curva de Chi Cuadrado para comprobar si se acepta o rechaza la hipótesis expuesta, quedando de la siguiente forma:

**Figura 13 Verificación de la hipótesis**



Como se puede observar gráficamente el valor de Chi Cuadrado estimado es decir 5.38, es mayor que Chi Cuadrado establecida por la tabla es decir 3,841458821, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa que manifiesta que “La gestión del crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Carroceros de Tungurahua. Ltda., de la ciudad de Ambato.”

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

La directiva en general se ven intranquilos por saber la situación real de la cooperativa por lo cual luego de la investigación realizada, se ha llegado a las conclusiones siguientes:

La deficiente gestión del crédito por parte de los asesores ha agravado los niveles de la rentabilidad de la entidad, este procedimiento es causa de la poca capacitación que tienen los colaboradores en temas de análisis de créditos, adicionalmente la falta de interés que ponen los asesores en el momento de otorgar un crédito hacen que toda esta problemática se acentúe.

La necesidad de reestructurar el proceso de concesión de crédito de la Cooperativa es de suma urgencia ya que como hemos podido observar y analizar en los estados financieros de periodos pasados la rentabilidad se ha visto reducir paulatinamente sin que se pueda hacer gran cosas para poder remediar la situación.

No existe políticas y procedimientos delimitados para asignar créditos, y quienes están encargados de verificar la información recopilada por el asesor



de crédito no confronta de forma responsable dichos datos, de ahí que el nivel del riesgo crediticio aumenta considerablemente.

No existe un sistema de capacitación del personal encargado en el análisis de los clientes lo que hace que los créditos que se analizan tengan un alto riesgo crediticio que se verán reflejados en una eminente morosidad.

## **5.2. Recomendaciones**

Las recomendaciones para la cooperativa que podemos anotar por consiguiente se deben:

Efectuar la reestructuración del proceso de concesión de créditos para mejorar y controlar de manera eficiente la gestión de créditos y la rentabilidad de la cooperativa.

Realizar un seguimiento minucioso de los créditos concedidos para ver si el crédito se destinó para el cual fue extendido.

Crear o cambiar las herramientas para la recolección de la información con el fin de obtener datos eficientes para el análisis y evaluación de la situación del cliente e implementar mecanismos estratégicos en la gestión de crédito.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

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

##### **6.1.1. Título**

Reestructuración del proceso de concesión del crédito para incrementar los niveles de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua.

##### **6.1.2. Institución Ejecutora**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua de la ciudad de Ambato.

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

En el momento que se realice la propuesta los beneficiarios serán la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros de Tungurahua, los accionistas, clientes que solicitan créditos, y la sociedad que trabaje de forma directa o indirecta con la entidad.

##### **6.1.4. Ubicación**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Huachi Chico

### 6.1.5. Tiempo Estimado para la Ejecución

El tiempo para la ejecución será luego de terminar el siguiente trabajo.

### 6.1.6. Equipo Técnico

El equipo estará conformado por la gerencia y el departamento de crédito de la cooperativa.

**Tabla 18 Equipo responsable**

N°	CARGO	NOMBRE
1	Gerente de Agencia	Silvia Sacón
2	Jefe de Crédito	Silvia Sacón
3	Consejo administrativo	-
4	Capacitador	Juan Pablo Guaño Espinoza
5	Investigador	Juan Pablo Guaño Espinoza

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Juan Pablo Guaño

**Tabla 19 Costos para implementación la propuesta**

N°	DETALLE	PRECIO UNITARIO
1	Capacitador	500
2	Investigador	200
3	Materiales de oficina	100
4	Equipos	200
5	Alimentación	150
	Total	1150

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Juan Pablo Guaño

## 6.2. Antecedentes de la propuesta

El incumplimiento del ciclo o proceso crediticio aumentan el riesgo financiero, y afecta a la rentabilidad, por lo tanto los intereses que generan los créditos

concedidos y la seguridad del pago del deudor dependerá la rentabilidad y la estabilidad de la Cooperativa.

Según Nancy Chaglla, (2002), Afirma que en la actualidad el mundo está en constante cambio, por lo que asistimos a una concepción de economías abiertas, en que las empresas pugnan cada día por ser más competitivas, por asegurar y tener más participación en el mercado, las cooperativas de ahorro y crédito como parte de todos los sistemas, no pueden estar ajenas a los actuales cambios y perspectivas de un mundo dinámico.

Según Verónica Maribel Castro Flores; (2004), propone que el otorgamiento de créditos, hace que las cooperativas se conviertan en socio de su cliente y se expone a los mismos riesgos de este o viceversa al triunfo y rentabilidad que experimente el beneficiario del financiamiento.

### **6.3. Justificación**

Desde una década atrás aproximadamente las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan un rol importante dentro de la sociedad ecuatoriana, por esta razón persiste la necesidad de atraer socios y cumplir con el cargo principal que es la concesión de créditos en la vida de una entidad financiera; por lo tanto, es importante contar con políticas y procedimientos para colocar dinero en el mercado. Por este motivo esta propuesta está encaminada al

mejoramiento del proceso y pasos de entregar los créditos por parte de la Cooperativa.

Otro de los puntos primordial en la realización de esta proposición es dirigir y llenar los huecos que permanecen al efectuar un análisis ligero de la información y documentación de los solicitantes de créditos.

Generará también las políticas y procesos necesarios para la autorización de los créditos, que es sumamente importantes y vital para toda la institución. Y por último permitirá la buena administración de los recursos provenientes de fuentes externas para con gran seguridad aprobar o rechazar las solicitudes de crédito.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Reestructurar el proceso de concesión del crédito para incrementar los niveles de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Aplicar la tecnología crediticia e implementar en sus procesos o ciclos el eficiente proceder de los asesores de crédito.

- Elaborar formularios adecuados, eficientes y sencillos para la recolección de información in situ, análisis y la evaluación financiera.
- Implementar como mecanismo la capacitación del personal para actualizar conocimientos y aplicaciones de disposiciones legales vigentes que interviene en el otorgamiento del crédito de las cooperativas de ahorro y crédito.

### **6.5. Análisis de factibilidad**

La propuesta de reestructuración en el proceso de tecnología crediticia para desarrollar las habilidades de análisis de crédito es factible porque la misma busca resolver los problemas que existen al momento de colocar dinero en el mercado, analizar y recolectar la información de los solicitantes ya que directamente tienen impacto en la rentabilidad de la Cooperativa.

#### **6.5.1. Factibilidad Económica – Financiero**

Mediante la aplicación de la tecnología crediticia, permitirá al personal de la Institución el análisis correcto de las operaciones referentes al otorgamiento del crédito, y esto a la vez reducirá la morosidad y aumentará la rentabilidad de la Cooperativa.

### **6.5.2. Factibilidad Legal**

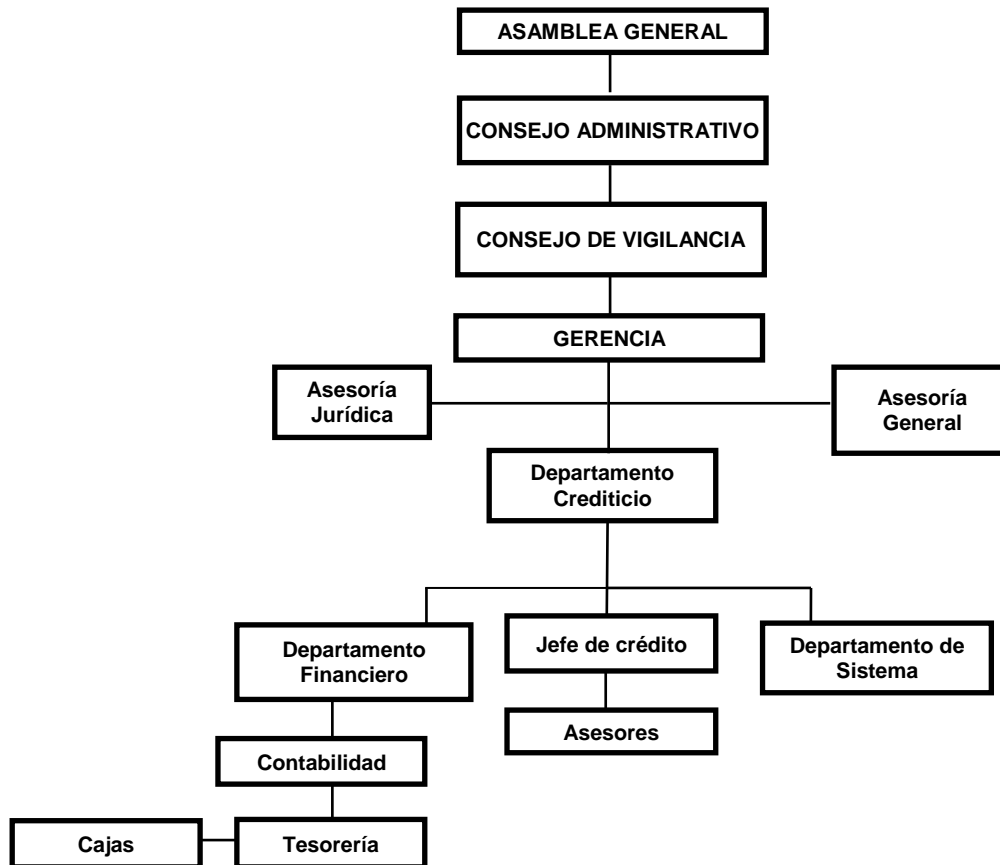
Mediante los estatutos y reglamentos de la Cooperativa nos permite ejecutar, realizar, implementar estas políticas y procesos para mejorar la metodología del proceso de crédito.

### **6.5.3. Factibilidad Tecnológica**

La Cooperativa cuenta con la tecnología adecuada para proporcionar el soporte de la propuesta, este avance tecnológico servirá para llevar un adecuado control de todos los créditos para que a su vez el comité de créditos puedan tener acceso rápido y directo de todos los clientes que fueron financiados, con el objetivo de poder hacer auditorias periódicas.

#### 6.5.4. Organigrama Estructural

Figura 14 Cooperativa A. y C. Carroceros de Tungurahua



#### 6.6. Fundamentación

Suárez Olano, (2006) Entre las funciones de las instituciones bancarias hay dos esenciales: captar dinero a depósito y colocar una parte del mismo. El objetivo está en obtener un beneficio cobrando porcentaje de interés por las cantidades de dinero que facilitan. En términos contables, los depósitos constituyen el pasivo de los bancos, puesto habrá que devolver el dinero depositado, mientras que los préstamos son activos, en la mayoría de las



entidades financieras la operación más significativa de sus activos son los préstamos y los ingresos por intereses es el rubro mayor de sus Estados de Ganancias y Pérdidas.

Ortiz Fonseca, Fundamentación teórica sobre el proceso del crédito bancario (2011) afirma que en términos económicos, el crédito es un instrumento de cambio que facilita y agiliza la circulación de la riqueza, al mismo tiempo que multiplica la capacidad productiva de los capitales. El crédito tiene como características generales: la existencia de la relación deudor-acreedor; la confianza en la relación; el tiempo pactado para su término, y los intereses o precio por la disposición de los fondos.

Yera Cano & Castro Pérez, (2005) El crédito bancario es la autorización que otorga el banco, mediante contrato a un cliente, de disponer, hasta un límite prefijado, de recursos financieros en un tiempo determinado, el cual podrá ser utilizado parcial o totalmente.

En la actividad bancaria, crédito se equipara con confianza y riesgo, ya que sin confianza no hay crédito. Esta confianza se concreta cuando la entidad financiera entrega, promete la entrega de dinero a sus clientes o bien la entrega de bienes valorables en dinero, con el objetivo de recuperar siempre el importe prestado.

De ahí que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros de Tungurahua se reestructurará el manual de procedimientos crediticios, con el fin de captar socios para poder elevar el nivel de la rentabilidad.

Para que la reestructuración del manual de procedimientos crediticios sea exitosa se deberá tomar en cuenta los pasos de gestión de riesgo conteniendo la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control. El planteamiento de la propuesta está basado y regido por políticas, estrategias y procesos para poder llegar a conseguir el objetivo que buscamos con la misma.

Así mismo nos enfocaremos en los aspectos más primordiales en cuanto se refiere al proceso crediticio es decir haremos énfasis en aspectos como muestra el manual de procedimientos de captación de la Cooperativa, se topara criterios como análisis financiero, comité de crédito, coactivas voluntad de pago capacidad de pago, procedimiento crediticio, cobro o recuperación de crédito.

Según Cooperativa de Educadores Ltda. Acuerdo 09 (junio2010) dice, que el comité de crédito es el organismo que se encargara de poner en práctica las normas y procedimientos que estén estipuladas de acuerdo a la política crediticia para regular la actividad de crédito, la relación entre sus miembros y las que deben mantener con otros órganos de la institución y con los asociados, directivos y público en general.

Según Christian Larrain, La Unidad de desarrollo Económico Análisis Financiero (mayo 2007), análisis de crédito radica en la visita a terreno efectuada por el ejecutivo de crédito permite al ejecutivo efectuar un levantamiento de todas las fuentes de ingresos, costos y gastos del microempresario.

Aquí es importante destacar que, dado que en el caso de los microempresarios la situación del negocio es inseparable de la del hogar, la evaluación se debe efectuar sobre la base consolidada del negocio y de todo el grupo familiar. En este sentido, se deben incorporar todas las fuentes de ingresos provenientes, por ejemplo, de salarios obtenidos por algunos miembros del grupo familiar, los gastos de la familia, etc.

Según Luis Sánchez, (2006) Manual de Términos Económicos y Financieros dice que el proceso es un documento descriptivo y de sistematización, teniendo también carácter instructivo e informativo.

### **6.7. Metodología**

Para la aplicación de la propuesta se determinara los procesos o ciclos de la tecnología crediticia con el fin de establecer las bases donde se enmarca el proceso de concesión del crédito, esta estará dada en 3 etapas que es determinar los procesos o ciclos de la tecnología crediticia, implementar formularios eficientes y especializados a diferentes tipos de clientes como la

finalidad de recopilar información veraz; y, por ultimo capacitar al personal para garantizar la recuperación, el buen uso de las herramientas financieras y con el propósito de elevar los niveles de rentabilidad mediante una eficiente gestión del crédito, en la siguiente tabla se observara las etapas que formaran parte de la propuesta.

**Tabla 20 Etapas de la propuesta**

PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCERA ETAPA
Procesos de la Tecnología Crediticia	Implementación de los formularios	Plan de Capacitación

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

## **PRIMERA ETAPA**

### **Objetivo**

Establecer los conocimientos básicos de La Tecnología Crediticia en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua de la ciudad de Ambato, con el fin de minimizar la deficiencia en los procesos de recolección, análisis y evaluación de la información brindada por el futuro solicitante del crédito.

### **Antecedentes**

Actualmente la cooperativa cuenta con un procesos de concesión de crédito no organizado y empírico, es decir los pasos que se desarrollan al momento

de recolectar la información necesaria son determinados según el criterio del asesor de crédito, por tal motivo es evidente que la información que se genera no es la adecuada para realizar el análisis y la evaluación o para decidir si un cliente es idóneo para ser financiado, en algunos casos el personal olvida u omite recolectar los datos ya sea de la dirección exacta del domicilio o del negocio y/o empleo, en otros no se pregunta los gastos familiares o del negocio, si tiene otra fuente de ingreso secundaria o si el(a) cónyuge ayuda con ingresos adicionales, la documentación para balizar la información no es completa lo que hace que se le esté indagando vía telefónica al cliente sobre estos datos que al momento de analizar y evaluar son muy necesaria para la para tomar decisiones eficientes.

Es por eso que es necesario determinar la tecnología crediticia e implementar sus procesos o ciclos para generar eficiente información con el objeto de analizar y evaluar eficaz y eficientemente al sujeto de crédito.

### **Tecnología Crediticia**

Consiste en los procesos o ciclos donde se evalúa al cliente, se determina la situación financiera, se establece el seguimiento y recuperación del crédito, es decir la tecnología crediticia es el conjunto de tareas lógicas relacionadas que emplean los recursos de las entidades y donde entran e involucra directamente a los analistas de crédito, analistas de riesgo y gerente quienes son los responsables de decidir sobre la solicitud del aspirante al crédito.

La tecnología crediticia garantizará minimizar los deficientes procesos como son:

Levantamiento deficiente de la información

Precario análisis de los estados financieros

Debilidad técnica en la metodología de evaluación

Decisiones equivocadas

Influjo del cliente en el asesor

Incompleta documentación

Contravenciones de políticas crediticias

Tratar de alcanzar las metas exigidas descuidando la calidad de colocación

### **Procesos o ciclos de la tecnología crediticia**

Los procesos de la tecnología crediticia están determinados desde el momento mismo que el asesor de crédito da la información sobre los servicios financieros de la entidad, por lo tanto debe seguir pasos sistemáticos y relacionados desde que inicia la indagación de la información del cliente hasta la finalización del proceso de concesión de crédito, los pasos son los siguientes:

**Tabla 21 Identificación del cliente potencial**

<p><b>1.- Identificación del cliente potencial</b></p>	<p>La identificación del cliente debe estar enfocada a indagar los datos más generales del solicitante para poder tener una idea completa del mismo, estos datos son:</p>	<p>Nombre Dirección Teléfono Estado civil Negocio Tipo del negocio Antigüedad Experiencia Dirección del negocio Necesidad del Crédito Monto Plazo Destino</p>
--	---	---

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Con esta información el asesor de crédito puede crear una visión panorámica del futuro beneficiario o solicitante.

**Tabla 22 Evaluación de la voluntad de pago**

<p><b>2.- Evaluación de la voluntad de pago</b></p>	<p>La evaluación de la voluntad de pago es un conjunto de particularidades y condiciones que el cliente presenta, estos atributos son sujetos a evaluación y comprobación para determinar la actitud del cliente. Los principales atributos y condiciones cualitativas son:</p>	<p>Antecedentes Situación familiar Cualidades personales Referencias personales Acumulación patrimonial</p>
---	---	---

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

**Tabla 23 Evaluación de la capacidad de pago**

<p><b>3.- Evaluación de la capacidad de pago</b></p>	<p>La capacidad de pago es la comprobación directa de la situación económica del cliente con la única finalidad de conocer sus excedentes mensuales netos, y determinar si está en las condiciones adecuadas de afrontar una responsabilidad financiera, Para este proceso se debe determinar los siguientes aspectos:</p>	<p>Ventas por producto (Primera verificación)          Compras verificadas (Segunda verificación)          Balance de caja (tercera verificación)          Capacidad de producción (cuarta verificación)          Cuentas por cobrar (quinta verificación)</p>
--	--	--

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

En todo este proceso de validación se debe controlar la veracidad de la información entregada por el cliente, se basara en la coherencia de los datos obtenidos si se observa en breves rasgos si existe excedentes, indagar donde están esos dichos excedentes.

**Tabla 24 Análisis de los estados financieros**

<p><b>4.- Análisis de los estados financieros</b></p>	<p>Para el análisis de los estados financieros el personal deberá construir el Balance General y el Estado de resultados.</p>	<p>Balance General:          Tiene el fin de conocer el patrimonio tanto del negocio como del cliente</p> <p>Estado de Resultados:          Servirá para relacionar la empresa con la familia con lo cual se determinar la utilidad neta del negocio; y, los excedentes de la unión familiar.</p>
---	---	---

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza



**Tabla 25 Balance general**

Caja, efectivos, ahorros	Ctas por pagar (Corto Plazo)
Ctas. Por Pagar	Ctas por pagar (Largo Plazo)
Anticipos	
Inventarios	Patrimonio
- M. prima /	
Insumos	
- P. en Proceso	
- P. Terminado	
Activos fijos	
Otros Activos	
<b>Total activos</b>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

**Tabla 26 Estado de resultados**

(1) Ventas Totales	(6) Otros ingresos de la familia
(2) Costos de venta	Segunda actividad
(3) Utilidad bruta	Aporte de cónyuge
(4) Gastos operativos	Aportes hijos
Salarios	(7) Gastos de la familia
Alimentación	Alquiler
Luz, agua, teléfono, otros	Servicios básicos
Alquileres,	Alimentación
Combustible,	Educación
Mantenimiento/repación	Salud
Transporte	Transporte
Pago de deuda (capital + interés)	Pago de deudas (Capital + interés)
Impuestos	Imprevistos
Seguridad/estibadores	otros
Imprevistos	(8) Excedentes de la familia
Otros	Otros ingresos – gastos familiares (puede ser negativo)
(5) Utilidad operativa	Saldo disponible
(9) Utilidad neta (saldo disponible)	
(10) Capacidad de pago	

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

**Tabla 27 Análisis de riesgo**

<p><b>5.- Análisis de riesgo</b></p>	<p>El riesgo financiero no es más que otra cosa que el suceso de alguna eventualidad que intervenga en el pago o recuperación del crédito, así también es primordial que los actores del proceso crediticio analicen mesuradamente los riesgos que tendrá el crédito con cada postulante, existen 4 tipos de riesgos.</p>	<p>Crediticio = Crédito Operativo = Procesos Mercado = Entorno Legal = Documentos</p>
--------------------------------------	---	---

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

**Tabla 28 Garantías**

<p><b>6.- Garantías</b></p>	<p>Las garantías constituyen a la segunda fuente de pago del crédito las instituciones aseguran la cancelación de las responsabilidades financieras mediante la presión psicológica que esta tiene en el cliente.</p> <p>La tecnología crediticia garantizara los siguientes aspectos:</p>	<p>Análisis “in situ” más rigurosos, Que el seguimiento de la morosidad tenga un control diario Posibilidad de financiamiento rápido para buenos clientes Aplicación de recargos por morosidad Recuperación del crédito en su totalidad Agilitara los procesos del departamento legal</p>
-----------------------------	--	---

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Para poder recolectar la información más adecuada y veras por parte de asesor crediticio, se añadirá al formulario de solicitud de crédito los ítems

necesario que permitan obtener todos los puntos establecidos en la tecnología crediticia.

Esto permitirá que el asesor de crédito cumpla con los pasos o procesos de una manera eficiente para minimizar el riesgo crediticio y evitar que los futuros créditos caigan en mora.

## **SEGUNDA ETAPA**

### **Objetivo**

Elaborar e implementar formularios adecuados, eficientes, especializados y sencillos para la recolección de información in situ, análisis y la evaluación financiera.

### **Antecedentes**

Las herramientas financieras que las entidades implementan para realizar sus actividades deben estar dadas a nivel global del mercado nacional, es decir se deben implementar herramientas con las cuales los colaboradores puedan ser eficientes y eficaces para generar el mejor de los beneficios en relación a sus inversiones.

La cooperativa tiene como herramientas para la recolección, análisis y evaluación de la información que entrega el cliente formularios generales muy

básicos que no le permiten al asesor de crédito analizar en profundidad la situación económica de los clientes que pretenden acceder al crédito.

Los formularios con los que cuenta la cooperativa no están dirigidos para diferentes tipos de clientes con los que cuenta o puede tener la cooperativa como por ejemplo personas con independencia y dependencia laboral, es por eso que la implementación de nuevas herramientas para mejorar la recolección, análisis y evaluación de la información es de suma importancia y se debe realizar lo más pronto posible para disminuir el porcentaje de morosidad en su cartera de créditos, en el anexo N.- 4 podemos observar.

Es por eso que en esta etapa de la propuesta se implementara los formularios que están dirigidos a recopilar la información en forma más sencilla pero eficiente, basándose en los fundamentos de la tecnología crediticia que se desarrolló en la primera etapa.

Para la recolección de la información necesaria se implementara los siguientes formularios:

### **Tabla 29 Formularios**

<b>Formularios</b>	Formulario A1 Solicitud de Crédito Formulario A2 Información Financiera PDL Formulario A3 Información Financiera PI Formulario B1 Evaluación Financiera PDL Formulario B2 Evaluación Financiera PI
--------------------	--

Elaborado por: Juan Pablo Guaño Espinoza



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
CARROCEROS DE TUNGURAGUA**

**FORMULARIO A1**  
**ITEM N.- A1-2000-001**  
**SOLICITUD DE CRÉDITO**

Microcrédito: _____	Con base: _____ Sin base: _____	Cliente nuevo: _____ Renovación: _____	
FECHA: ----- SOCIO #: ----- CLIENTE: -----			
<b>1. DATOS PERSONALES</b>			
Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ C.C: _____			
Fecha de nacimiento: _____ Estado Civil: _____ Cargas Familiares: _____			
Vivienda: Propia _____ Arrendada: _____ Familiares: _____ Hipotecada: _____			
Nombre del Propietario: _____ Canon de Arrendamiento: _____ Años arrendamiento: _____			
Dirección: _____ Teléfonos: _____			
Referencia domiciliaria: _____			
Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Barrio: _____			
Destino del crédito: _____			
Monto solicitado: _____ Plazo: _____ Frecuencia de pago: _____			
Capital: _____ Interés: _____ Seguro desgravamen: _____ Total: _____			
<b>2. REFERENCIAS PERSONALES</b>			
NOMBRE	P AARENTESCO	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____
<b>3. ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>			
Nombre de la empresa / Negocio: _____ Cargo: _____ Tiempo: _____			
Dirección: _____ Teléfono: _____			
Actividad de la Empresa / Negocio: _____ Años Trabajo / negocio: _____			
Local: _____ Canon de arrendamiento: _____ RUC/RICE: _____			
Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Barrio: _____			
<b>4. ACTIVIDAD DEL CÓNYUGE</b>			
Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ C.C: _____			
Nombre de la empresa / Negocio: _____ Cargo: _____			
Dirección: _____ Teléfono: _____			
Actividad de la Empresa / Negocio: _____ Años Trabajo / negocio: _____			
Local: _____ Canon de arrendamiento: _____ RUC: _____			
Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Barrio: _____			
<b>5. CROQUIS</b>			
<b>DOMICILIO</b>	<b>NEGOCIO/TRABAJO</b>		

**6. AUTORIZACIÓN CONTROL DE RIESGO**

AMBATO, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_\_

Señores

De mis consideraciones:

Yo, \_\_\_\_\_, portador(a) de la cedula de ciudadanía # \_\_\_\_\_, autorizo expresa e irrevocablemente a la cooperativa, para que obtenga tantas y cuantas veces sean necesarias de cualquier fuente de información, incluido los buro de créditos, de igual forma queda expresamente autorizado para que puedan transferir o entregar dicha información a los sistemas de buro de crédito y/o a la Central de riesgo si fuere pertinente.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente:

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

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

.....

AMBATO, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_\_

Señores

De mis consideraciones:

Yo, \_\_\_\_\_, portador(a) de la cedula de ciudadanía # \_\_\_\_\_, autorizo expresa e irrevocablemente a la cooperativa, para que obtenga tantas y cuantas veces sean necesarias de cualquier fuente de información, incluido los buro de créditos, de igual forma queda expresamente autorizado para que puedan transferir o entregar dicha información a los sistemas de buro de crédito y/o a la Central de riesgo si fuere pertinente.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente:

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

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



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CARROCEROS DE TUNGURAGUA

### FORMULARIO A2 (PDL)

(Debe ser llenado en campo)

ITEM N.- A2-1000-200

### INFORMACION FINANCIERA DE PERSONAS CON DEPENDENCIA

#### 1. DATOS EMPRESARIALES

##### INFORMACIÓN DEUDOR

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_

Razon social de la empresa: \_\_\_\_\_

Jefe inmediato: \_\_\_\_\_ Años Trabajo: \_\_\_\_\_

Dirección de la empresa: \_\_\_\_\_ Teléfonos: \_\_\_\_\_

Referencia: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

#### 2. INFORMACIÓN FINANCIERA DEUDOR

##### INGRESOS

• Efectivo \_\_\_\_\_

• Cuenta(s) bancaria(s)

1 \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

• Salario (Los 3 Últimos Meses)

Mes 1: \_\_\_\_\_

Mes 2: \_\_\_\_\_

Mes 3: \_\_\_\_\_

##### GASTOS

• Cuentas x pagar

Institución	monto	cuota	saldo	fecha pago
1 _____	_____	_____	_____	_____
2 _____	_____	_____	_____	_____

##### GASTO FAMILIAR

Alimentación: \_\_\_\_\_

Salud: \_\_\_\_\_

Educación: \_\_\_\_\_

Vestimenta: \_\_\_\_\_

Servicios Básicos: \_\_\_\_\_

Transporte: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

##### 2. PATRIMONIO DEUDOR

Casa: \_\_\_\_\_ Terrenos: \_\_\_\_\_

Vehículos: \_\_\_\_\_ Menaje del Hogar: \_\_\_\_\_

#### 3. INFORMACIÓN CODEUDOR

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_

##### INGRESOS

• Efectivo \_\_\_\_\_

• Cuenta(s) bancaria(s)

1 \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

• Salario (Los 3 Últimos Meses)

Mes 1: \_\_\_\_\_

Mes 2: \_\_\_\_\_

Mes 3: \_\_\_\_\_

##### GASTOS

• Cuentas x pagar

Institución	monto	cuota	saldo	fecha pago
1 _____	_____	_____	_____	_____
2 _____	_____	_____	_____	_____

##### GASTO FAMILIAR

Alimentación: \_\_\_\_\_

Salud: \_\_\_\_\_

Educación: \_\_\_\_\_

Vestimenta: \_\_\_\_\_

Servicios Básicos: \_\_\_\_\_

Transporte: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

##### 4. PATRIMONIO DEUDOR

Casa: \_\_\_\_\_ Terrenos: \_\_\_\_\_

Vehículos: \_\_\_\_\_ Menaje del Hogar: \_\_\_\_\_



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
CARROCEROS DE TUNGURAGUA**

**FORMULARIO A3 (PI)**

(Debe ser llenado en campo)

ÍTEM N.- A3-1000-600

**INFORMACION FINANCIERA DE PERSONAS CON INDEPENDENCIA**

**1. DATOS DEL NEGOCIO**

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_  
**INFORMACIÓN NEGOCIO DEUDOR**  
 Razon social del Negocio: \_\_\_\_\_ Años Trabajo: \_\_\_\_\_  
 Dirección del negocio: \_\_\_\_\_ Teléfonos: \_\_\_\_\_  
 Referencia: \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

**2. INFORMACIÓN FINANCIERA**

<p><b>1. Caja:</b> _____</p> <p><b>2. Bancos</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:10%;">Institución</th> <th style="width:30%;">tipo cta.</th> <th style="width:20%;">Saldo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>2</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>3</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table> <p><b>3. Cuentas por cobrar</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:30%;">Nombre</th> <th style="width:15%;">monto</th> <th style="width:15%;">plazo</th> <th style="width:15%;">fecha de cobro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>2</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>3</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table> <p><b>4. Inventarios</b></p> <p>Mercadería para la venta _____  Materia prima: _____  Productos terminados: _____  Productos en procesos: _____  Precios de costo: _____  Precios de venta: _____  % de utilidad: _____</p> <p><b>5. Activos Fijos (casas, terrenos, maquinarias y equipos, vehículos y otros)</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:70%;">Descripción</th> <th style="width:30%;">costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>_____</td></tr> <tr><td>2</td><td>_____</td></tr> <tr><td>3</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table>	Institución	tipo cta.	Saldo	1	_____	_____	2	_____	_____	3	_____	_____	Nombre	monto	plazo	fecha de cobro	1	_____	_____	_____	2	_____	_____	_____	3	_____	_____	_____	Descripción	costo	1	_____	2	_____	3	_____	<p><b>6. Pasivos (bancos y proveedores)</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:30%;">Acreedor</th> <th style="width:20%;">monto</th> <th style="width:20%;">plazo</th> <th style="width:10%;">fecha de pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>2</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table> <p><b>7. Ventas</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:30%;">Mes 1</th> <th style="width:30%;">Mes 2</th> <th style="width:30%;">Mes 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table> <p>Ventas diarias:  Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo  _____  _____</p> <p><b>8. Costos</b></p> <p>Materiales  _____  _____</p> <p>Mercadería  _____  _____</p> <p><b>9. Compras semanales</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%;">Contado</th> <th style="width:50%;">Crédito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>_____</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table> <p><b>10. Gastos familiares</b></p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:15%;">Monto</th> <th style="width:15%;">Cuota</th> <th style="width:15%;">Saldo</th> <th style="width:15%;">Fecha de Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>2</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> <tr><td>3</td><td>_____</td><td>_____</td><td>_____</td></tr> </tbody> </table> <p>Alimentación: _____  Salud: _____  Educación: _____  Salud: _____  Vestimenta: _____  Servicios Básicos: _____  Transporte: _____  Otros: _____</p>	Acreedor	monto	plazo	fecha de pago	1	_____	_____	_____	2	_____	_____	_____	Mes 1	Mes 2	Mes 3	_____	_____	_____	Contado	Crédito	_____	_____	Monto	Cuota	Saldo	Fecha de Pago	1	_____	_____	_____	2	_____	_____	_____	3	_____	_____	_____
Institución	tipo cta.	Saldo																																																																									
1	_____	_____																																																																									
2	_____	_____																																																																									
3	_____	_____																																																																									
Nombre	monto	plazo	fecha de cobro																																																																								
1	_____	_____	_____																																																																								
2	_____	_____	_____																																																																								
3	_____	_____	_____																																																																								
Descripción	costo																																																																										
1	_____																																																																										
2	_____																																																																										
3	_____																																																																										
Acreedor	monto	plazo	fecha de pago																																																																								
1	_____	_____	_____																																																																								
2	_____	_____	_____																																																																								
Mes 1	Mes 2	Mes 3																																																																									
_____	_____	_____																																																																									
Contado	Crédito																																																																										
_____	_____																																																																										
Monto	Cuota	Saldo	Fecha de Pago																																																																								
1	_____	_____	_____																																																																								
2	_____	_____	_____																																																																								
3	_____	_____	_____																																																																								





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
CARROCEROS DE TUNGURAGUA**

**FORMULARIO B1 (PDL)**

(Debe ser llenado en campo)

**ÍTEM N. - A2-1000-250**

**EVALUACIÓN FINANCIERA**

**BALANCE**

ACTIVOS	PASIVOS
<b>CIRCULANTES</b>	<b>CORRIENTES</b>
Ejecutivo/Caja: _____	Cts. x Pagar: _____
Bancos: _____	Proveedores: _____
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>PASIVOS FIJOS</b>
Casa: _____	Préstamos: _____
Vehículos: _____	<b>TOTAL PASIVO:</b> _____
Terrenos y edificios: _____	<b>PATRIMONIO:</b> _____
Otros Activos: _____	(At-Pt=Ptr)
<b>TOTAL ACTIVO:</b> _____	<b>TP + PTR:</b> _____
<b>Flujo</b>	
(+)Ingreso principal: _____	
(+)Ingreso secundario: _____	
(+)Otros: _____	
(-)Gasto Familiar: _____	
(-)Gasto crédito: _____	
(=)Flujo neto: _____	
<b>INDICADORES</b>	
Crédito solicitado: _____	
Cuotas préstamo solicitado: _____	
% Cobertura cuotas/flujo: _____	
% Cobertura Patrimonio crédito/patrimonio: _____	
Cobertura Patrimonio/Crédito: _____	
Nivel de endeudamiento Pasivo/Patrimonio: _____	Liquidez (AC/PC): _____



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
CARROCEROS DE TUNGURAGUA**

**FORMULARIO B2 (PI)**

(Debe ser llenado en campo)

ÍTEM N.- B2-1000-010

**EVALUACIÓN FINANCIERA**

**BALANCE**

ACTIVOS	PASIVOS
<b>Circulantes</b>	<b>Corrientes</b>
Ejecutivo: _____	Cts. x Pagar: _____
Bancos: _____	Proveedores: _____
Cts. X Cobrar: _____	<b>PASIVOS FIJOS</b>
<b>Inventarios</b>	Préstamos: _____
M. prima / Insumos: _____	<b>TOTAL PASIVO: _____</b>
P. en Proceso: _____	<b>PATRIMONIO: _____</b>
P. Terminado: _____	(ACT-PT=PTR)
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Casa: _____	
Vehículos: _____	
Maquinaria y Herramientas: _____	
Muebles y Enseres: _____	
Terrenos y edificios: _____	
Otros Activos: _____	
<b>TOTAL ACTIVOS: _____</b>	
<b>FLUJO</b>	
Ventas: _____	
Crédito: _____	
Contado: _____	
<b>(-) COSTO DE VENTAS</b>	
Costos materiales: _____	
Costos insumos: _____	
Gastos: _____	
Flujo antes del gasto: _____	
<b>(-) GASTOS FAMILIARES: _____</b>	
<b>(=) FLUJO NETO: _____</b>	
<b>INDICADORES</b>	
Crédito solicitado: _____	
Cuotas préstamo solicitado: _____	
% Cobertura cuotas/flujo: _____	Cap. trabajo (AC-PC): _____
% Cobertura Patrimonio crédito/patrimonio: _____	Rentabilidad (Utilidad N. /Pat.): _____
Cobertura Patrimonio/Crédito: _____	Rotación Inventario (Costo M/I): _____
Nivel de endeudamiento Pasivo/Patrimonio: _____	Liquidez (AC/PC): _____

## **TERCERA ETAPA**

### **Plan de capacitación**

#### **Objetivos**

Generar el conocimiento del proceso de la tecnología crediticia en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua de la ciudad de Ambato.

#### **Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros Artesanales de Tungurahua de la ciudad de Ambato actualmente no cuenta con un plan de capacitación para el personal, los conocimientos son adquiridos por medio de la experiencia, es decir está basado al conocimiento empírico que resulta de colocaciones que se recuperan y otras no, es por tal motivo que se implementara el plan de capacitación el mismo que está ligado directamente a la tecnología crediticia para desarrollar los conocimientos en el personal de la cooperativa.

El personal que estará a cargo de la capacitación es el siguiente:

**Tabla 30 Capacitación**

N.-	CAPACITADOR
1	Juan Pablo Guaño Espinoza

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

Este plan estará basado en tres fases en la siguiente tabla se puede observar:

**Tabla 31 Fases Plan de Capacitación**

<b>PRIMERA FASE</b>	Se basara en el siguiente temario	Herramientas para recopilar información Análisis e interpretación de los estados financieros Matemáticas financiera Contabilidad Administración de riesgo (morosidad o beneficio) Liderazgo y coaching Proceso de cobranza Procesos legales
<b>SEGUNDA FASE</b>	Evaluación de conocimientos	Para la evaluación se tomara una evaluación en base a un cuestionario sobre los conocimientos impartidos en la capacitación
<b>TERCERA FASE</b>	Resultados	Se tabulara los resultados de la evaluación de cual el porcentaje mínimo aceptado para considerar exitosa la capacitación será de que el 90 % de los participantes tengan una calificación de 95 puntos

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

### **Primera Fase**

Durante esta etapa el participante aprenderá y desarrollara las habilidades de cómo influir en la vida laboral de terceros con el objetivo de lograr las metas y llegar a los resultados esperados, esta etapa se basara en recolectar la información, analizar, evaluar y tomar decisiones adecuadas a mas que se desarrollar las habilidades de, liderar y coachear para que puedan ser parte de los futuros tutores de nuevo personal de crédito, se orientara también al proceso de cobranza que integra el servicio al cliente la negociación y la cobranza, adicionalmente se desarrollara los fundamentos del proceso de la negociación con el fin de recuperar las cuentas vencidas y seguir manteniendo una relación cordial con los clientes.

**Tabla 32 Temario dirigido al Asesor de Crédito**

PERSONAL	TEMARIO	OBJETIVO	DURACIÓN
GERENCIA Y ASESORES DE CRÉDITO	Herramientas para recopilar información	Aplicar las técnicas adecuadas para indagar la información de primera mano Reconocer la veracidad de la información que brinda el cliente Conocer la importancia de la solicitud de crédito	4 HORAS
	Análisis e interpretación de los estados financieros	Saber y entender para el análisis de las bases de datos (estados Financieros) en las que se asienta el análisis de crédito Contribuir al mejoramiento de un técnicas clara en el proceso crediticio o análisis perfecciono para cada cliente	4 HORAS
	Matemática Financiera, Contabilidad	Desarrollar el conocimiento técnico Contribuir para el logro de un eficiente análisis financiero mediante los ratios económicos en los que se basa el crédito (liquidez, capital de trabajo, obligaciones financieras, endeudamiento, etc.)	4 HORAS
	Administración del riesgo (morosidad o beneficio)	Analizar el riesgo que conlleva una operación de crédito Aprender a validar los documentos que entregan los clientes para gestionar el crédito	3 HORAS

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

**Tabla 33 Temario dirigido a la Gerencia y Jefes Departamentales**

PERSONAL	TEMARIO	OBJETIVO	DURACIÓN
GERENCIA Y JEFES DEPARTAMENTALES	Liderazgo y Coaching	Desarrollará los procesos de planeación organización y control del desempeño Se potencializara las aptitudes del personal individualmente y en el grupo de trabajo Se enseñara al participante para que identifique su estilo de dirección para la obtención de los resultados	10 HORAS

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

**Tabla 34 Temario dirigido a la Gerencia, Asesor de crédito y Departamento Legal**

PERSONAL	TEMARIO	OBJETIVO	DURACIÓN
GERENCIA, ASESOR DE CRÉDITO Y DEPARTAMENT O LEGAL	Proceso de cobranza	Conocer las bases en donde se apoyan los métodos de negociación y recuperación de cartera Desarrollar el análisis de tipos de clientes en base a las razones de la morosidad Generar las estrategias más adecuadas y personalizadas para negociar y cobrar	8 HORAS
	Proceso legal	Aprender en detalle los procesos jurídicos Distinguir los diversos tipos de juicio con base de los documentos que se dispone.	6 HORAS

Elaborado por: Juan Pablo Guaño

## **Segunda Fase**

### **Evaluación de conocimientos**

En la segunda fase se tomara una prueba de aptitud mediante un cuestionario relacionado a conceptos de la tecnología crediticia y un ejercicio de práctica.

La prueba de aptitud que se implementara será la siguiente:

**Tabla 35 Prueba de Aptitud**

**PRUEBA EVALUATORIA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CARROCEROS ARTESANALES DE TUNGURAHUA**

**Objetivo:**

Establecer el nivel de conocimientos en asesoría crediticia del personal, con el fin de detectar y solucionar las falencias existentes.

**Fecha:** \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_\_

**1.- ¿Qué es tecnología crediticia? (10 puntos)**

**2.- ¿En cuántos aspectos se basa la tecnología crediticia? (10 puntos)**

**3.- ¿Cuál es la diferencia de capacidad de pago y voluntad de pago? (10 puntos)**

**4.- ¿Cite tres aspectos para medir la voluntad de pago? (10 puntos)**

**5.- ¿Que es: liquidez, rentabilidad, endeudamiento? (10 puntos)**

**6.- ¿Subraye lo correcto de las siguientes ecuaciones con cual se calcula el capital de trabajo (10 puntos)?**

- Cobertura cuotas/flujo
- AC-PC
- AC/PC
- Utilidad N. /Pat.)
- Rotación Inventario (Costo M/I)
- Nivel de endeudamiento Pasivo/Patrimonio

**7.- Resuelva (40 puntos)**

El señor Carlos Villa entrega información sobre sus activos y pasivos del este año arme el estado de resultado y el balance general.

Bancos	10000	Materia Prima	6000
Ctas. X cobrar	8000	Vehículos	40000
Maquinaria	5000	Productos terminados	3000
Proveedores	15000	productos en proceso	1000

A más se generan otras transacciones

- Se compra materias primas a crédito por 5000
- Cancelación de arriendo 1000
- Sueldos a empleados 2000
- Servicios básicos 200
- Casa 80000
- Ventas a crédito 1500
- Pago a proveedores 5000
- Alimentación 200
- Salud 50
- Transporte 100

## Tercera Fase

### Resultados

Para la culminación de la tercera etapa se realizara la revisión de las pruebas tabulando los resultados obtenidos en la evaluación de aptitud dictada a los miembros de la cooperativa.

Para poder analizar la eficiencia de los de la capacitación y los formularios se trabajó durante dos días con los asesores crediticios en campo, los porcentajes del total recolectado de los datos necesarios fueron, el primer día con las herramientas que cuentas actualmente para dicha recolección, análisis y evaluación de la información y el día 2 se aplicó los formularios y conocimientos obtenidos fueron:

**Tabla 36 Porcentajes de recolección de datos en un día de trabajo**

DÍAS OBSERVADOS	DATOS GENERALES EN %	INFORMACIÓN DEL NEGOCIO EN %	NECESIDAD DEL CRÉDITO EN %	CAPACIDAD DE PAGO EN %
1ero	75	81	78	70
	76	78	75	74
	87	75	79	80
TOTAL PROMEDIADO	79	78	77	75

Realizado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Como podemos observar la recolección de la información total es apenas del 77% en promedio, mientras la recolección de información aplicando la propuesta se puede ver a continuación:



**Tabla 37 Porcentaje de recolección de datos aplicando la propuesta**

<b>APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FORMULARIOS</b>				
<b>DÍAS OBSERVADOS</b>	<b>DATOS GENERALES</b>	<b>INFORMACIÓN DEL NEGOCIO</b>	<b>NECESIDAD DEL CRÉDITO</b>	<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>
2 do	100	100	95	95
	95	98	97	100
	100	96	98	97
<b>TOTAL PROMEDIADO</b>	98	98	97	97

Realizado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

Luego de recolectar la información aplicando la propuesta de la investigación el porcentaje ascendió al 98% del total de los datos, es decir se redujo la brecha existente en la deficiente recolección, análisis y evaluación de los créditos generando así, una mejor gestión del crédito y confirmando la necesidad de reestructurar el proceso de concesión del mismo a continuación observaremos la mora meta que se busca en el presente año.

**Tabla 38 Índice de morosidad luego de aplicar la propuesta**

<b>COOP. CARROCEROS DE TUNGURAHUA</b>	
<b>AÑOS</b>	<b>%</b>
2012	3,7
2013	4,2
2014	4,9
2015	3.2

Fuente: Estados Financieros Históricos (2012, 2013, 2014) de las Cooperativas  
Realizado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

## 6.8. Matriz y Simbología de procedimientos

**Tabla 39 Procedimientos**

ACTOR	PROCEDIMIENTO
CLIENTE	Solicita información Llena solicitud de crédito Entrega documentación necesaria Proporciona información y documentación necesaria para respaldar los datos entregados Firma pagare Llena papeleta de retiro
ASESOR O EJECUTIVO DE CRÉDITO	Informa al cliente Recepta documentación Realiza inspección del domicilio, trabajo o negocio Informa al cliente el avance del trámite crediticio Recolecta información (ingresos y gastos) Realiza análisis financiero Recepta documentación física (facturas, estados bancarios) para respaldar información Expone la documentación completa al comité de crédito Realiza seguimiento del crédito Gestiona el cobro de cuotas Realiza llamadas, avisos escritos y visitas para el pago de cuotas Brinda apoyo al comité de mora y al departamento de cobranza y jurídico Archiva documentación
COORDINADOR	Indaga información al asesor de crédito Evalúa los datos recolectados por el asesor de crédito Sugiere ampliar la información y documentación Aprueba la presentación del expediente al comité de crédito Archive informe
COMITÉ DE CRÉDITO	Evalúa la carpeta del cliente (documentos e información) Interroga e investiga el conocimiento que el asesor tiene sobre el solicitante Aprueba o niega el financiamiento Informa al departamento contable la decisión tomada Archiva documentación
CONTABILIDAD / CAJA	Confirma la aprobación o negación del crédito Gestiona el plan de pagos Autoriza la acreditación del crédito Realiza la verificación de firmas del deudor y garante Explica plan de pagos Recepta papeleta de retiro Ejecuta el pago Archiva documentación
DEPARTAMENTO JURÍDICO	Gestiona compromisos de pago Realiza visitas sistemáticas al cliente Ejecuta avisos de coactivas Ejecuta coactivas Archiva documentación

## **6.9. Crecimiento esperado de clientes y disminución de la cartera de mora luego de la propuesta**

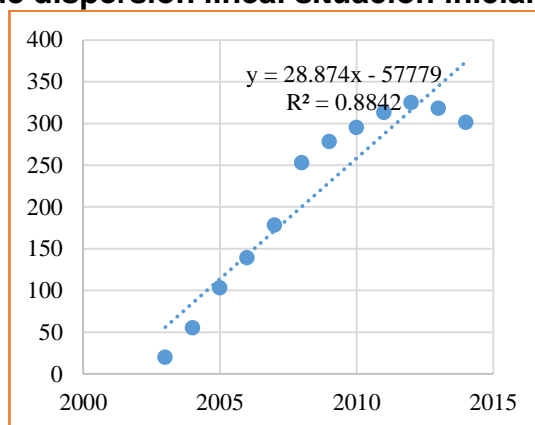
Luego de la implementar los fundamentos de la tecnología crediticia, los formularios diseñados para recolectar con mayor veracidad la información y el plan de capacitación, la cooperativa incrementará el nivel de socios para generar nuevos créditos con clientes evaluados correctamente para disminuir los rangos de morosidad para sanear la cartera vencida.

**Tabla 40 Crecimiento de clientes en base a la aplicada de la propuesta**

<b>AÑOS</b>	<b>CLIENTES POR AÑOS</b>
2005	103
2006	139
2007	178
2008	253
2009	278
2010	295
2011	313
2012	325
2013	318
2014	301
<b>2015</b>	<b>400</b>

Fuente: Estados Financieros Históricos (2012, 2013, 2014) de las Cooperativas  
Realizado por: Juan Pablo Guaño Espinoza

**Figura 15 Grafica de dispersión lineal situación inicial**



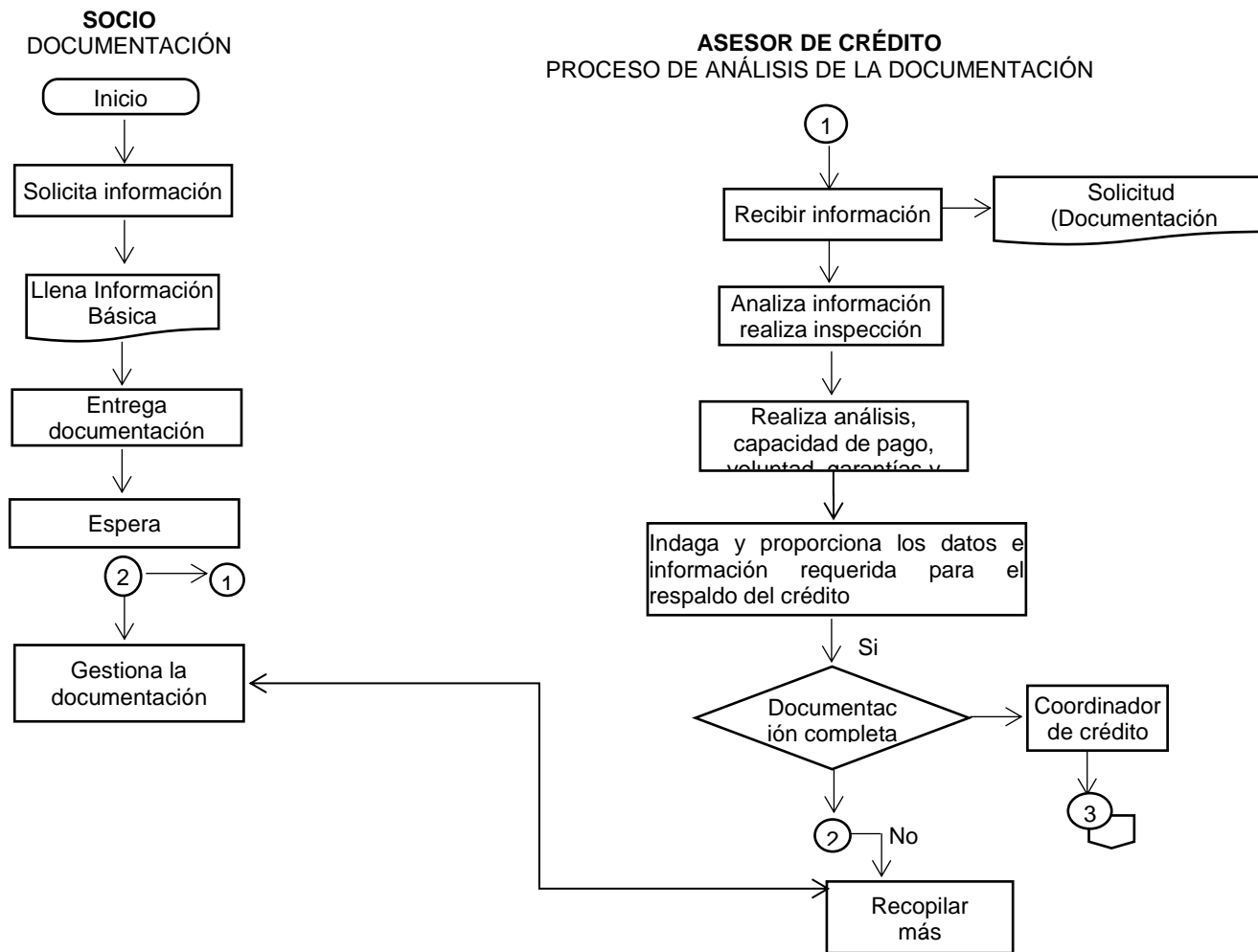
Elaborado por: Juan Pablo Guaño

**Tabla 41 Simbología de diagrama**

	Inicio: representa el inicio o termino de un proceso, dentro del símbolo se escribe inicio o fin respectivamente
	Actividad: este símbolo representa las actividades que se realizan en un proceso se anotara en la parte inferior el número de actividad
	Documento: simboliza el documento que entra o sale en la actividad
	Decisión: representa la toma de decisiones entre dos actividades
	Archivo permanente: simboliza el depósito de documentos dentro de un archivo
	Conector: enlaza partes de los diagramas
	Conector de página: Conecta o enlaza hojas diferentes para explicar la continuación del proceso

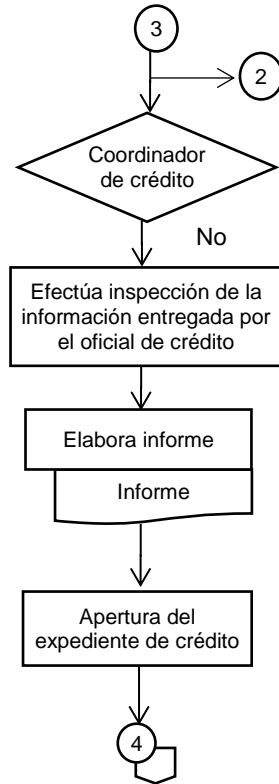
## 6.10 Diagrama de recepción de la documentación

### DIAGRAMA DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

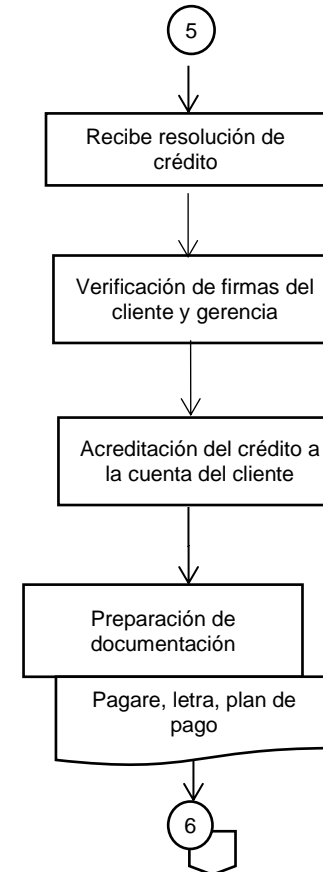


## DIAGRAMA DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

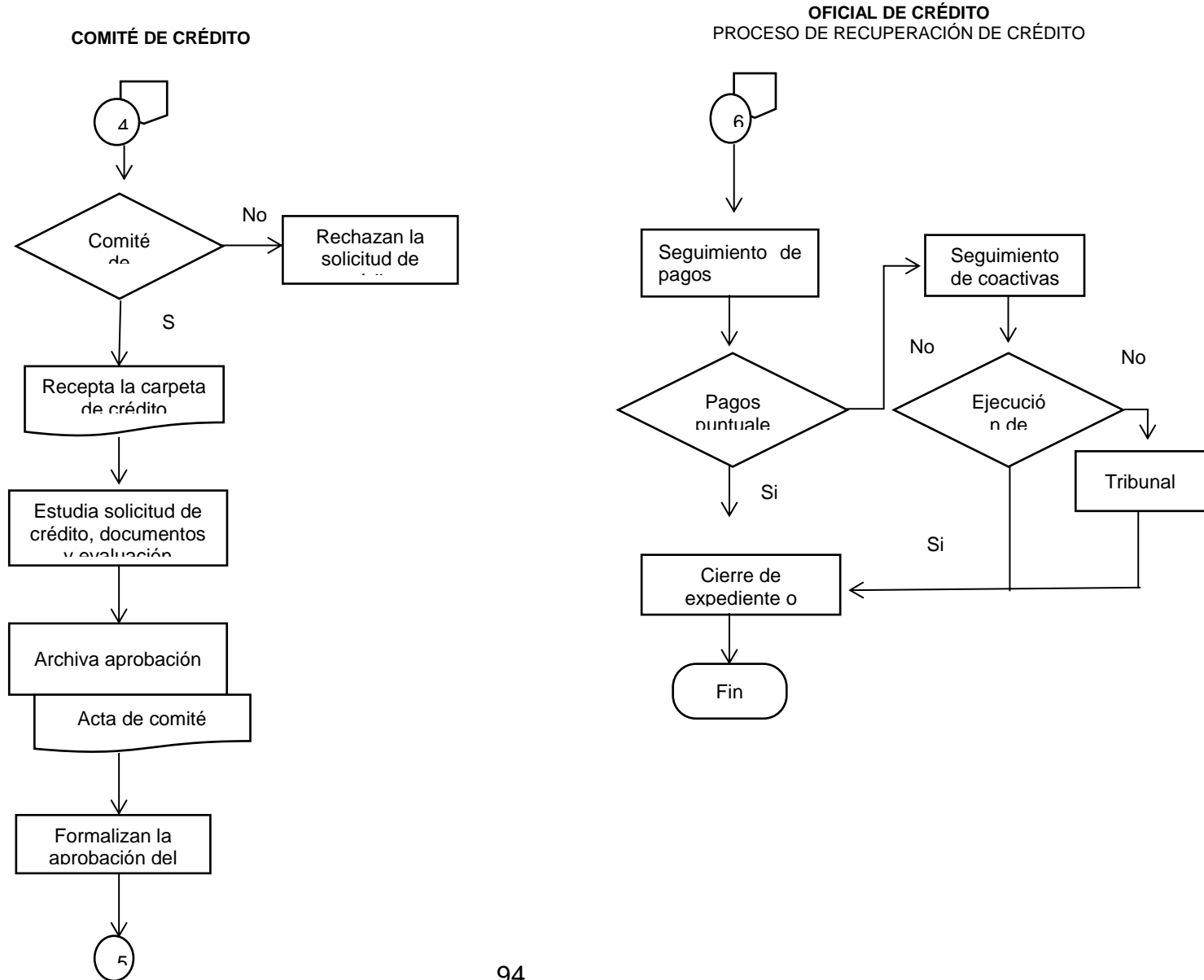
**COORDINADOR DE CRÉDITO**  
PROCESO DE ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN



**CONTABILIDAD - CAJA**



## DIAGRAMA DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN



## **6.11. Administración**

La propuesta será gestionada tanto por la gerencia como por el departamento de crédito los mismos que son los responsables de forjar el desempeño de las políticas y los procedimientos y a su vez se apoyaran por los ejecutivos de crédito.

El departamento de crediticio y los auxiliares de crédito serán quienes gestionen la propuesta y desempeñarán los puntos siguientes:

Concretar objetivos que amparen el documento, mediante una planificación.

Estudiar las solicitudes de créditos alcanzando las políticas y ordenamientos delimitados en este documento.

Comprobar que todos los procedimientos se efectúen y se ejecuten en preciso orden.

Vigilar el desempeño de los procedimientos para el estudio de las solicitudes de créditos.

Disponer esta guía, identificando posibilidades y restricciones que este consiga presentar, es por esto que no se puede demostrar, como si fuera una regla que tiene que cumplirse.



## **6.12. Plan de monitoreo y Evaluación de la propuesta**

La valoración de la propuesta será fundamental para poder asimilar los cambios, efectos, importancia y sobre todo el beneficio que ofreciera a la Cooperativa.

La apreciación de esta propuesta nos admitirá identificar y corregir errores sin desatender los atributos de la misma, cualquier trabajo requiere una adecuada reforma o corrección.

La evaluación estará a cargo del gestor de la cooperativa, para seguir con la valoración del comité de crédito y por último el Consejo de Administración, la misma que se verificara cada trimestre.

La propuesta se valorara de acuerdo a las necesidades trazadas, por los miembros de tal modo que nos admita valorar cómo la corporación administra y gestiona los recursos, orientados en la aptitud de su dirección y de los sistemas de dirección para promover la eficiencia de la cooperativa.

Para dicha realización se sugiere realizar la siguiente matriz:

### **Preguntas básicas**

¿Qué solicitan estructurar?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros de Tungurahua Ltda.

¿Por qué evaluar?

Par detectar las falencias y evitar pérdida de recursos económicos

¿Para qué evaluar?

Para salvaguardar los aportes de los socios y ejecutar políticas de colocaciones

¿Qué evaluar?

La gestión en la colocación de créditos que establece la cooperativa

¿Quién evalúa?

Investigador, el comité de crédito, Consejo de Vigilancia y Asamblea General

¿Cuándo evaluar?

De forma semestral.

¿Cómo evaluar?

A través de fichas de observación y análisis a los Estados Financieros.

¿Con que evaluar?

Mediante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria .

# **ANEXOS**

**COOP.AC.CARROCERIAS DE TUNGURAHUA  
ESTADOS DE P Y G**

	ANALISIS HORINZOTAL							ANALISIS VERTICAL		
	2012	2013	2014	variación absoluta 2012- 2013	variación absoluta 2013-2014	variación relativa % 2013	variación relativa % 2014	2012	2013	2014
INGRESOS										
INTERESE GANADOS	153518,31	120880,56	97484,32	-32637,75	-23396,24	-21,26	-24,00	98,85	97,51	95,80
COMISIONES GANADOS	1135,96	1102,87	1060,46	-33,09	-42,42	-2,91	-4,00	0,73	0,89	1,04
INGRESOS OPERACIONALES	240,00	923,16	1661,69	683,16	738,53	284,65	44,44	0,15	0,74	1,63
OTROS INGRESOS	403,00	1064,06	1553,53	661,06	489,47	164,03	31,51	0,26	0,86	1,53
TOTAL INGRESOS	155297,27	123970,65	101759,99	-31326,62	-22210,66	-20,17	-21,83	100,00	100,00	100,00
GASTOS										
INTERESES CAUSADOS	74550,29	128427,42	215758,07	53877,13	87330,65	72,27	40,48	53,39	46,23	56,80
GASTOS DE OPERACIÓN	60925,62	63971,90	68449,93	3046,28	4478,03	5,00	6,54	43,63	23,03	18,02
PROVICIONES		85410,36	95659,60	85410,36	10249,24		10,71		30,74	25,18
OTROS GASTOS	4153,21							2,97		
TOTAL GASTOS	139629,12	277809,68	379867,60	138180,56	102057,92	98,96	26,87	100,00	100,00	100,00
UTILIDAD	15668,15	-153839,03	-278107,61	-169507,18	-124268,58	-1081,86	44,68			

Anexo 2

**BALANCE GENERAL  
COOP.AC.CARROCERIAS DE TUNGURAHUA**

	2012	2013	2014	ANALISIS HORIZONTAL				ANALISIS VERTICAL		
				variación absoluta 2012-2013	variación absoluta 2013-2014	variación relativa % 2013	variación relativa % 2014	2012	2013	2014
ACTIVOS										
CIRCULANTE										
CAJA	8880,65	12343,47	13207,51	3462,82	864,04	38,99	7,00	0,68	0,83	0,82
BANCOS	20975,99	17906,52	12790,37	-3069,47	-5116,15	-14,63	-28,57	1,61	1,20	0,79
EFFECTOS C. INMEDIATO(CH X C)	9695,11			-9695,11				0,75		
C X C CARTERA DE CREDITO	1212086,19	1358801,81	1467505,95	146715,62	108704,14	12,10	8,00	93,28	91,33	91,11
CXC	20397,46	62921,01	80538,89	42523,55	17617,88	208,47	28,00	1,57	4,23	5,00
ACTIVOS FIJOS										
ACTIVOS FIJOS	6203,96	7177,09	7392,40	973,13	215,31	15,69	3,00	0,48	0,48	0,46
OTROS ACTIVOS										
OTROS ACTIVOS	21147,26	28636,41	29209,14	7489,15	572,73	35,41	2,00	1,63	1,92	1,81
TOTAL ACTIVOS	1299386,62	1487786,31	1610644,27	188399,69	122857,96	14,50	8,26	100,00	100,00	100,00
PASIVOS										
CIRCULANTE										
CUENTAS POR PAGAR AL PUBLICO	495870,6	522445,19	564239,25	26574,59	41794,06	5,36	8,00	42,48	39,26	37,52
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	495851,21	522425,8	564219,86	26574,59	41794,06	5,36	8,00	42,48	39,26	37,52
OBLIGACIONES INMEDIATAS	19,39	19,39	19,39	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PASIVOS FIJOS										
CUENTAS POR PAGAR	4095,24	31061,22	45659,99	26965,98	14598,77	658,47	47,00	0,35	2,33	3,04
OBLIGACIONES FINANCIERAS	667358,69	777214,17	893796,30	109855,48	116582,13	16,46	15,00	57,17	58,41	59,44
TOTAL PASIVO	1167324,53	1330720,58	1503695,54	163396,05	172974,96	14,00	13,00	100,00	100,00	100,00
PATRIMONIO										
CAPITAL SOCIAL	110887,74	141464,46	169757,35	30576,72	28292,89	27,57	20,00	83,97	87,81	87,81
RESERVAS	5506,2	15248,28	16163,18	9742,08	914,90	176,93	6,00	4,17	8,36	8,36
UTILIDAD DEL EJERCICIO	15668,15	8352,99	7392,03	-7315,16	-960,96	-46,69	-11,50	11,86	3,82	3,82
TOTAL PATRIMONIO	132062,09	165065,73	193312,56	33003,64	28246,83	24,99	17,11	100,00	100,00	100,00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1299386,62	1495786,31	1697008,1	196399,69	201221,79	15,11	13,45	10,16	11,04	11,39

## Anexo 3




ENCUESTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CARROCEROS DE  
TUNGURAHUA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO.”  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE ECONOMÍA

### ENTREVISTA

Objetivo: Establecer en qué manera influye la deficiente gestión del crédito en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Carroceros de Tungurahua. Ltda.”

- 1.- ¿El nivel de endeudamiento se ha incrementado en el año 2014?
- 2.- ¿Los nivel de endeudamiento se han incrementado en el año 2014?
- 3.- ¿Según usted la liquidez de la cooperativa se ha visto afectada en los últimos años?
- 4.- ¿La rentabilidad de la cooperativa en el año 2014 se ha incrementado con respecto a los años 2012 y 2013?
- 5.- ¿Se ha afectado la rentabilidad de los activos en los años 2012, 2013 y 2014?
- 6.- ¿Cómo ha afectado a la cooperativa la deficiente gestión del crédito?
- 7.- ¿Es necesario implementar un plan de capacitación para incrementar los niveles de rentabilidad?
- 8.- ¿Los procesos de gestión de crédito son deficientes?
- 9.- ¿Se debe implementar nuevas herramientas para el cálculo de los indicadores financieros de los futuros clientes?
- 10.- ¿Con el plan de capacitación se podrá garantizar carteras de crédito más sanas?

Anexo 4

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CARROCEROS DE TUNGURAHUA"</b> <small>Aprobada mediante Acuerdo Ministerial # 00010 del 30 de Julio del 2003 Insc. 6608 DIRECCIÓN: Huachi Chico. Av. Atahualpa y Río Cutuchi Tel 032401343</small>		<b>FOTO DEUDOR</b>  <b>GARANTE NO FOTO</b>
<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b> DEUDOR <input type="radio"/> GARANTE <input type="radio"/>		
<b>NOTA:</b> La información proporcionada en este documento será sujeta de verificación, la falsedad de la misma determinará el rechazo del crédito.		
<b>DATOS DEL SOLICITANTE:</b>		
Fecha que solicita el crédito: Ambato a,                      de                      del 20		
Nombres y Apellidos:		C.I.:
Teléfono:	Provincia:	Cantón:
Parroquia:	Ciudadela:	Barrio:
Calle:		Plazo:
Vivienda: Propia <input type="radio"/>	Arrendada <input type="radio"/>	Pariente <input type="radio"/>
		Hipotecada <input type="radio"/>
Indique el destino del crédito:		
<b>DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO:</b>		
Nombres de lugar o Empresa:		
Teléfono:	Provincia:	Cantón:
Parroquia:	Ciudadela:	Barrio:
Calle:		N° de casa:
Cargo que desempeña:		Sueldo que percibe:
<b>DATOS DEL CÓNYUGE:</b>		
Nombres y Apellidos:		C.I.:
Nombre y Dirección del Trabajo:		Cargo:
		N° de socio:
<b>REFERENCIAS COMERCIALES O PERSONALES:</b>		
Nombres y Apellidos:	Teléfono:	Dirección:
<b>INFORME SOCIO ECONÓMICO:</b>		
<b>INGRESOS</b>	<b>ACTIVOS: Lo que usted tiene</b>	
INGRESOS MENSUALES:	CTA. AHORRO O A PLAZO:	
OTROS INGRESOS:	VALOR COMERCIAL PROPIEDAD:	
INGRESOS CÓNYUGE:	VALOR COMERCIAL VEHICULO:	
<b>TOTAL INGRESOS:</b>	OTROS:	
<b>EGRESOS</b>	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	
VIVIENDA:	<b>PASIVOS: Lo que usted debe</b>	
ALIMENTACIÓN:	DEUDA PRÉSTAMO:	
OTROS GASTOS:	OTROS:	
<b>TOTAL EGRESOS:</b>	<b>TOTAL PASIVOS:</b>	
<b>DISPONIBLE NETO:</b>	<b>DIFERENCIA:</b>	
Acreditamos expresamente a la Cooperativa, para que otorgue líneas y cuantías pecuniarias necesarias de cualquier monto de información, incluidas las tarjetas de crédito, la información de riesgos crediticios de igual forma, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a las tarjetas de crédito y a la central de riesgos al hacer pedimento.		
_____ <b>FIRMA</b>	_____ <b>FIRMA DEL ASESOR</b>	
<b>C.C.T.</b>	<b>COMITÉ DE CRÉDITO</b>	<b>GERENCIA</b>
CANTIDAD APROBADA:	_____ PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CRÉDITO  _____ SECRETARIO                      VOCAL	_____ GERENTE
PLAZO:		
OBSERVACIONES:		
FECHA QUE SE APRUEBA EL CRÉDITO:		
Ambato a,                      de                      del 20		
<b>EN LA PARTE POSTERIOR FAVOR REALIZAR UN CROQUIS DE UBICACIÓN DE DOMICILIO</b>		

## **BIBLIOGRAFÍA**

Altamirano, Paul. (2011). El riesgo crediticio y su influencia en la Liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular. UTA. Ambato

Andrade, Simón. (2011). Diccionario de Finanzas Económicas y Contabilidad, Lima, Lucero 1era Edición

Asti Armando (2002), Metodología de la Investigación

Cabrera y Crespo (2005). Revista Venezolana de Gerencia universidad de Zulia, Venezuela

Caiza, Segundo. (2012). La gestión de en la colocación y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Coorambato UTA. Ambato

Chaglla, Nancy. (2012). Procedimientos para el otorgamiento del crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Coorambato. UTA. Ambato

Dumraut, G.(2010). Enciclopedia Financiera, México. McGraw-Hill Cuenca. M.C.P.

Gitman Lawrence Principios de Administración financiera, 10 ed. México, Pearson Educación; 2003



Lundberg George (2007); Manual de técnicas de investigación,

Markowita, Harry. (1952). El Diario Financiero, USA, University of Chicago and  
Joined the Rand Corporation

Meneses, L & Macuace, R. (2010). Finanzas y Política Económica, Colombia.  
Universidad Autónoma del Cauca

Merton Markowita, Bodie & Robert C. (1999). Finanzas, España, Pearson

Miller, Roger (1995) El Entorno de los Negocios, Nelson Educación, España

Miño, Wilson. (2013). El origen del Cooperativismo en el Ecuador

Parejo, L. (2002). Manual de Sistema Financiero, España, Banco de España

Simón Andrade (2008). Diccionario de Economía, España

Toledo Cocha, Ernesto (2009). Microfinanzas Diagnostico del sector micro y  
pequeña Empresas y su Tecnología Crediticia, Perú, Universidad Católica del  
Perú.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Capítulo Primero de la Organización del Sector Financiero Popular y Solidario. Recuperado (10/12/2014) del sitio <http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomipopularysolidariaydelsectorfinanciero>.

Zvi. Bodie, (2003). Finanzas. Recuperado (11/10/2014) del sitio <http://www.nassirsapag.cl/libro06.htm>

Enciclopedia Financiera, recuperado (7/08/2014) <http://www.encyclopediafinanciera.com/>

Recuperado (7/08/2014) del sitio <http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/micros/bbva2012/es/Gestiondelriesgo/Riesgooperacional.html>

<https://www.google.com.ec/#q=Ley+Org%C3%A1nica+de+la+Econom%C3%A1a+Popular+y+Solidaria+del+Sistema+Financiero>

Bancos y Seguros asentadas en el Libro I, Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título X.-

de la Gestión y administración de Riesgo, Capítulo I de la Gestión Integral y Control de Riesgo, Sección II (2010)