



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

**VIII SEMINARIO DE GRADUACIÓN DE INGENIERIA EN GESTIÓN  
FINANCIERA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO EN GESTIÓN FINANCIERA**

**Tema:**  
**LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO  
EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO "COORAMBATO LTDA" EN EL AÑO 2010**

**Autor: Segundo Lorenzo Caiza Tocalema**

**Tutor: Ing. Ernesto Jara**

**Ambato - Ecuador**

**2011**

## **APROBACION DEL TUTOR**

Yo, Ingeniero Ernesto Jara Con C.I. 0601731432 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema” LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA EN EL AÑO 2010” desarrollado por Segundo Lorenzo Caiza Tocalema estudiante del VIII seminario de graduación de la carrera de Gestión Financiera considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidos en el Reglamentos de Graduación de Pregrado, modalidad Seminario de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designado por el H. Consejo Directivo

Ambato a 04 de agosto del 2011

EL TUTOR

.....  
Ing. Ernesto Jara

## **AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACION**

Yo, Segundo Lorenzo Caiza Tocalema, con C.I# 180387875-8, tengo en bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación “ LA GESTIÒN EN LA COLOCACIÒN DE CRÈDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COORAMBATO LTDA EN EL AÑO 2010”. Es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la mismo a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para sus lectura y publicación según las Normas de la universidad.

Ambato a 04 de agosto del 2010

### **AUTOR**

.....  
Segundo Lorenzo Caiza Tocalema

## **APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema “LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA EN EL AÑO 2010” Elaborado por Segundo Lorenzo Caiza Tocalema estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato a 13 de Octubre del 2011

Para constancia firma

.....

Ing. Vinicio Mejía

PROFESOR CALIFICADOR

.....

Ing. Miguel Torres

PROFESOR CALIFICADOR

.....

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

Ala comunidad cooperativista, y a la gente emprendedora.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis Padres quienes han sido el apoyo  
Fundamental a lo largo de mi carrera y a las  
Personas que gentilmente me apoyaron para  
Poder cumplir mis sueños.

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

## A. PAGINAS PRELIMINARES

Página de título o portada.....	I
Aprobación del tutor.....	II
Autoría del trabajo de graduación.....	III
Aprobación del tribunal de grado.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice general.....	VII
Índice de cuadros.....	XIII
Índice de gráficos.....	XIV
Resumen ejecutivo.....	XV

## B. TEXTO: INTRUDUCCION

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.1.1 Contextualización macro.....	1
1.2.1.2 Contextualización meso.....	2
1.2.1.3 Contextualización micro.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	4
1.2.3 Prognosis.....	5
1.2.4 Formulación del problema.....	6
1.2.5 Interrogantes (subproblemas).....	6
1.2.5.1 Preguntas directrices.....	6
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	7

1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 General.....	8
1.4.2 Específicos.....	8

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes investigativos.....	10
2.2 Fundamentación filosófica.....	11
2.3 Fundamentación legal.....	12
2.4 Categorías fundamentales.....	15
2.4.1 Variable Independiente.....	16
2.4.1.1 Sistema financiero.....	17
2.4.2 Políticas financieras.....	18
2.4.3. Análisis Financiero.....	18
2.4.3.1 Indicadores de liquidez.....	19
2.4.3.2 Indicadores de endeudamiento.....	20
2.4.3.3 Indicadores de Actividad.....	20
2.4.3.4 Indicadores de Rendimiento.....	20
2.4.4 Gestión en la colocación de Créditos.....	20
2.4.5 El Crédito.....	25
2.4.5.1 Tipos de Créditos.....	25
2.4.5.1.1 Microcrédito.....	25
2.4.5.1.2 Créditos Ordinarios.....	25
2.4.5.1.3 Créditos Hipotecarios.....	26
2.4.6 Análisis de créditos.....	26
2.4.6.1 Volumen de crédito.....	28
2.4.6.2 Políticas de crédito.....	28
2.4.6.3 Factores.....	32
2.4.6.3.1 Factores Internos.....	32



2.4.6.3.1.1 Propósito de crédito.....	33
2.4.6.3.1.2 Pagos de crédito.....	36
2.4.6.3.2 Factores Externos.....	37
2.4.6.3.2.1 Análisis Cualitativo.....	38
2.4.6.3.2.2 Análisis Cuantitativo.....	39
2.4.6.4 Administración de crédito.....	39
2.4.6.4.1 Montos en las Inversiones.....	41
2.4.6.4.2 Periodo de cobranzas.....	43
2.4.7 Variable Dependiente.....	44
2.4.7.1 Balance General.....	45
2.4.7.2 Estado de Resultado.....	45
2.4.7.3 Estado de flujo de efectivo.....	45
2.4.7.3 Rentabilidad.....	46
2.4.7.3.1 Rentabilidad Económica.....	47
2.4.7.3.1.1 Rotación sobre activo de la empresa.....	48
2.4.7.3.1.2 Rotación.....	49
2.4.7.3.1.3 Margen.....	49
2.4.7.3.2 Rentabilidad Social.....	49
2.4.7.3.2.1 Inversión a corto y largo plazo.....	50
2.4.7.3.2.2 Inversión social.....	50
2.4.7.3.3 Rentabilidad Financiera.....	51
2.4.7.3.3.1 Estructura financiera.....	52
2.4.7.3.3.2 Fondos propios.....	53
2.4.7.3.3.3 Coeficientes de endeudamiento.....	54
2.5 Hipótesis.....	54
2.6 Señalización de las variables.....	55

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Enfoque.....	56
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	56
3.2.1 De campo.....	56

3.2.2 Bibliográfico – Documental.....	57
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	57
3.3.1 Investigación Descriptiva.....	57
3.3.2 Asociación de variables.....	57
3.3.3 Método Deductivo.....	58
3.3.4 Explicativo.....	58
3.3.5 Población y muestra.....	59
3.4 Determinación del cálculo de la muestra.....	60
3.5 Operacionalización de las variables.....	62
3.5.1 Variable Independiente.....	62
3.5.2 Variable Dependiente.....	63
3.6 Plan de recolección de información.....	64
3.6.1 Entrevista.....	64
3.6.2 Entrevista no Estructurada.....	64
3.6.3 Encuesta.....	64
3.7 Plan de procesamiento de la información.....	65
3.7.1 Procesamiento.....	65
3.7.2 Ciclo del proceso Investigativo.....	65
3.7.2.1 Medidas de tendencia central.....	66
3.7.2.2 Frecuencia.....	66
3.7.2.2.1 Frecuencia Absoluta.....	66
3.7.2.2.2 Frecuencia Relativa.....	66
3.7.2.2.3 Medida.....	66
3.7.2.2.4 Mediana.....	66
3.7.2.2.5 Moda.....	67
3.7.2.2.6 Análisis.....	67

## **CAPITULO IV**

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

4.1 Análisis de los resultados.....	68
4.2 Verificación de resultado.....	79

4.3 Cálculo del Chi-cuadrado.....	81
-----------------------------------	----

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	84

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1 Datos informativos.....	85
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	86
6.3 Justificación.....	87
6.4 Objetivos de la propuesta.....	87
6.4.1 Objetivo general.....	87
6.4.2 Objetivo específico.....	87
6.5 Análisis de factibilidad.....	87
6.6 Fundamentación.....	90
6.7 Metodología, modelo operativo.....	92
6.7.1 Datos de la cooperativa.....	92
6.7.2 Análisis Financieros.....	93
6.7.2.1 Recolección de información.....	93
6.7.2.2 Análisis Horizontal.....	94
6.7.2.3 Análisis Vertical.....	96
6.7.4 Calculo de indicadores financieros.....	97
6.7.5 Objetivos.....	98
6.8 Administración.....	110
6.8.1 Cronograma de actividades.....	111
6.9 Plan de monitoreo y Evaluación de la propuesta.....	111

### **INDICE DE CUADROS**

### **INTERPRETACION DE RESULTADOS**

<b>CUADRO 1:</b> Árbol del Problema.....	5
<b>CUADRO 2:</b> Categorías Fundamentales.....	16
<b>CUADRO 3:</b> Variable Independiente.....	17
<b>CUADRO 4:</b> Variable Dependiente.....	44
<b>CUADRO 5:</b> Poblacion y Muestra.....	59
<b>CUADRO 6:</b> Marco de Muestra.....	60
<b>CUADRO 7:</b> Tipos de crédito.....	69
<b>CUADRO 8:</b> Para que solicito el crédito.....	70
<b>CUADRO 9:</b> Cuotas y tiempo de pago.....	71
<b>CUADRO 10:</b> Requisitos y garantías.....	72
<b>CUADRO 11:</b> Credit Report.....	73
<b>CUADRO 12:</b> Tasa de Interés.....	74
<b>CUADRO 13:</b> Retraso en los pagos.....	75
<b>CUADRO 14:</b> Capacitación al personal.....	76
<b>CUADRO 15:</b> Encaje de 5 x 1.....	77
<b>CUADRO 16:</b> Aprobación o rechazo de créditos.....	74
<b>CUADRO 17:</b> Frecuencias Observadas.....	75
<b>CUADRO 18:</b> Frecuencias Esperadas.....	76
<b>CUADRO 19:</b> Estados financieros.....	77
<b>CUADRO 20:</b> Estado de Perdidas y Ganacias .....	78
<b>CUADRO 21:</b> Estados Financieros 2010.....	79
<b>CUADRO 22:</b> Estado de Pérdidas y Ganancias .....	80

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO 1:</b> Tipos de crédito.....	69
<b>GRAFICO 2:</b> Para que solicito el crédito.....	70
<b>GRAFICO 3:</b> Cuotas y tiempo de pago.....	71
<b>GRAFICO 4:</b> Requisitos y garantías.....	72
<b>GRAFICO 5:</b> Credit Report.....	73
<b>GRAFICO 6:</b> Tasa de Interés.....	74
<b>GRAFICO 7:</b> Retraso en los pagos.....	75
<b>GRAFICO 8:</b> Capacitar al personal.....	76
<b>GRAFICO 9:</b> Encaje de 5 x 1.....	77
<b>GRAFICO 10:</b> Aprobación o rechazo de créditos.....	78

## C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

Anexos

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis se trata de la Reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios, que se debe constituirse como una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorambato Ltda”. Ha sido diseñado considerando las prácticas a ser usadas por la Cooperativa y las influencias del entorno financiero local y nacional, procurando se adapte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de crédito. Su administración y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comités de Crédito y demás personal relacionado. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito, cuando las condiciones de mercado así lo ameriten. Los jefes de Agencia, Jefes de Crédito, asesores y auxiliares harán llegar las propuestas de modificación a la Gerencia General para su aprobación y posterior implementación.

## **CAPITULO I**

### **1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Coorambato Ltda.” en el año 2010

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 CONTEXTUALIZACION**

#### **1.2.1.1 Contextualización Macro**

El Ecuador es el tercer país con mayor desarrollo de microcréditos, constituyendo un sector emergente, que se caracteriza por la oferta de servicios financieros orientados a las pequeñas economías. La base productiva se informa que se enfocó como la base primordial del cooperativismo en especial en servicios financieros del sector rural, urbano marginal.

Según el libro de las finanzas sociales y solidarias en el Ecuador dicho sector capta el 10,6% de los depósitos y el 13,5% de las colocaciones

nacionales. Las captaciones del sector de las finanzas sociales suman alrededor de USD\$ 1.685 millones, de las cuales el 31% no reciben ninguna supervisión por parte de los organismos para marzo del 2009, el sector cooperativo creció 1,7% a diferencia de la banca privada, las mutualistas y las sociedades financieras.

En la página electrónica de economías solidarias, se informa cómo se destaca el sector de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), 36 de las cuales están bajo el control de la superintendencia de bancos y seguros y otras 800 operan bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (223COAC se encuentran asociados en Redes de Micro finanzas y Uniones de Cooperativas).

Las COAC pretenden ser parte importante de un sistema financiero alternativo para la economía ecuatoriana, especialmente para la microempresa, pues el 44% de las colocaciones de las cooperativas se orientan hacia el sector de consumo”.



En el Ecuador el sector cooperativo de ahorro y crédito busca el beneficio de sus miembros, con el objeto de afrontar la situación económica del país a través de la solidaridad, la confianza, la democracia, la participación y el compromiso en el servicio financiero para convertir en entes activos de la economía social.

### **1.2.1.2 Contextualización Meso**

En la provincia de Tungurahua y su Cantón Ambato se refleja el crecimiento acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito. Ya que la población en general aumenta cada día, y éste da como resultado que el sector rural y urbano marginal también tenga una progresión en esta provincia, mantiene una alta presencia de instituciones financieras, convirtiéndose en un mercado muy atractivo pero a la vez excesivamente competitivo.

El desarrollo cooperativista se ha dinamizado por la actividad socioeconómica del mercado, lo que ha constituido en la fortaleza integral del sistema financiero cooperativo, claro ejemplo tenemos a la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, muestra que este crecimiento es inherente a la concesión de créditos. Sin embargo, existen riesgos para todas las instituciones que prestan servicios financieros al momento de colocar créditos por el bajo control de garantías.

En la página electrónica del diario la hora, informa el administrador de cooperativas que el 80% corresponde a socios fundadores de comunidades indígenas del Tungurahua.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, el 40% de la población de esta provincia se identifica como indígena, es decir, unas decenas de mil personas.

De hecho, la mayoría de las cooperativas en Ambato tienen los mismos requisitos para otorgar microcrédito (con un techo de 2.000 dólares, con el 18% de interés anual): abrir una libreta de ahorros con 20 dólares, llenar una solicitud, demostrar que se posee trabajo (formal o informal) y un garante que cuente con una propiedad.

### **1.2.1.3 Contextualización Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorambato” Ltda. Se encuentra ubicada en la Av. 12 de noviembre y espejo, ésta institución dedicada a la prestación de servicios financieros a los sectores rurales y urbanos marginal como la Agricultura, Ganadería, Comercio Informal, Vivienda, Artesanía etc. Con el otorgamiento de préstamos captando recursos financieros, con una atención personalizada como transparencia para mantener su prestigio institucional. Para esta institución la entrega de microcréditos como los pequeños montos, a corto y mediano plazo han sido utilizados como una estrategia para captar nuevos socios y recursos sin embargo tomaremos en consideración que como es una cooperativa nueva en el mercado la inexperiencia los ha llevado a no establecer políticas adecuadas de crédito, o una administración inadecuada de crédito, lo cual afecta directamente en la colocación crediticia.

### **1.2.2 Análisis Crítico**

En la actualidad en la Cooperativo de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. La inadecuada colocación de créditos ha llevado a una deficiencia en la rentabilidad, se ha presenten como las posibles causas, la mala estructuración interna del departamento de créditos, la distorsión de información recogida por el asesor de créditos, la rotación del personal o la falta de documentación que presentas en las carpetas los solicitantes.

Además existen otros factores que afecta directamente a la Institución como la crisis económica del país, las instituciones similares no controladas por la superintendencia de bancos y seguros, y otras instituciones de intermediación financiera. Tienen un gran impacto en la sostenibilidad, y en la competitividad en el mercado local.

Esta investigación se lo ha realizado con el fin de lograr un mejoramiento continuo de la gestión en la colocación de créditos, en el servicio de créditos es importante dictar conferencias de capacitación para los empleados de la cooperativa, esto permitirá reducir de las causas que afectan el normal desempeño del personal para alcanzar con éxito los propósitos establecidos.

### **1.2.3 Prognosis**

Actualmente la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Ltda. Presenta un alto índice de créditos mal colocados, si no se realiza las respectivas gestiones no podría desarrollarse en el mercado financiero.

Estos problemas crediticios se originan por numerosos errores cometidos por los funcionarios de la institución, como las operaciones efectuadas para el beneficio propio favoreciendo a directivos, familiares o empleados con la documentación insuficiente, para hacer cumplir con los pagos respectivos.

Generalmente es injustificable la falta de control sobre los créditos entregados sin pruebas, pero la institución en si ha logrado cobrar con los embargos de las prendas o bienes. Sin embargo ha sido imposible cubrir con el 100% el valor de los préstamos concedidos, creando rumores de desconfianza.

Esto permitiría que los socios potenciales dejaran de ahorrar, presentando un problema en la liquidez y rentabilidad. Por ende la institución dejaría de operar con sus actividades.

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

¿Cómo la gestión en la colocación de créditos, incide en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010?

#### **1.2.5 Interrogantes (subproblemas)**

**Variable independiente:** Gestión en la Colocación de créditos

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

##### **1.2.5.1 Preguntas Directrices**

¿Por qué se da estos altos índices de la mala colocación de créditos en el año 2010?

¿Cuáles han sido los índices de utilidad durante el periodo del 2010 de la cooperativa de ahorro y crédito “Coorambato” Ltda.?

¿Cuál es la solución a largo plazo, para garantizar las operaciones financieras adecuadas, y evitar fluctuaciones no deseadas en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito “Coorambato” Ltda.?

#### **1.2.6 Delimitación del sujeto de investigación**

**Campo:** Finanzas Corporativas

**Área:** Gestión de Riesgos Financieros

**Aspecto:** Riesgo de Créditos

**Temporal:** El estudio se realizara con la información del 2010 durante el periodo enero – julio del 2011

**Espacial:** Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORAMBATO LTDA; Provincia: Tungurahua; Cantón: Ambato; Calle: 12 de Noviembre y Espejo

### **1.3 Justificación**

En nuestro país son muchos los factores que originan el desequilibrio económico, las necesidades cada día aumentan como la demanda del dinero es más fuerte, es así que aparecen las cooperativas de ahorro y crédito dando soluciones a los sectores vulnerables para el mejoramiento socioeconómica.

Con la presente investigación se pretende realizar un estudio sobre la colocación de créditos y fijar alternativas crediticias, para esto la institución proporcionara con la información actual y confiable. Se contara con Recursos Humanos, asesoramiento por parte de la Gerencia General para verificar e implementar posibles soluciones del problema planteado.

En el campo académico se contribuirá al lanzamiento de nuevas y eficientes formas para el fortalecimiento de la rentabilidad y la disminución de los índices crediticios. La presente investigación es factible en la cooperativa de ahorro y crédito "Coorambato" Ltda. Donde se puede acceder a la información real y actual.

Basándose con la experiencia en la Institución como Estados Financieros, Balances Generales, Políticas, Reglamentos, Estatutos y por otra parte se puede aportar con las bases necesarias para el desarrollo del tema escogido, a través de entrevistas, encuestas, investigaciones bibliográficas, documentales y tecnológicas.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar la gestión para la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Coorambato” Ltda.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un estudio sobre los créditos concedidos y analizar la mala colocación de cartera, para tener una visión estadística.
- Analizar el balance general de la Institución al 31 de diciembre del 2010 y fijar políticas para la colocación de créditos.
- Proponer una alternativa de solución, con el fin de disminuir el alto índice de créditos mal colocados, a través de la Reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, para que exista el incremento de los beneficios que la institución percibe.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Luego de efectuar una revisión y análisis bibliográfico, en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a continuación se detallan los siguientes antecedentes investigativos:

En la tesis que se encuentra en la facultad de contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, según: **CHAGLLA, Nancy** (2003:1321), “procedimientos para otorgamiento de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA. La cual menciona que el sistema de concesión de créditos es la confianza dada y recibida, a cambio de un valor. Para correcto manejo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito es necesario clarificar un proceso de crédito, que es el ciclo que una relación o un cliente debería cumplir”.

La experiencia recomienda que el proceso o ciclo de crédito debería constar de varias etapas, no como un número absoluto sino como las fases que permitirían enfocar las relaciones crediticias desde la base de un mercado objetivo, hasta la recuperación del capital prestado con los respectivos intereses.

Según **CEVALLOS, María**(ESPE 2010),Modelo de concesión de créditos, “la función principal de las cooperativas de ahorro y crédito es intermediar los fondos disponibles, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio, a personas o empresas debidamente identificados y que son calificados como sujetos de crédito”.

Cada entidad financiera desarrolla estrategias de promoción de sus servicios, para seleccionar clientes que le garanticen el retorno del financiamiento a otorgar en las condiciones de riesgo previstas. Para tal efecto, las cooperativas de ahorro y crédito orientan su organización a la evaluación de negocios y análisis de riesgo, en términos de personas y pequeños negocios; asimismo, se orientan a medianos y grandes negocios, los que requieren un trato especializado y con los cuales incluso se realizan negocios compartidos de Inversión, es decir de asesoría especializada en la promoción de inversiones y en la estructuración de financiamientos alternativos.

Según: **AURA, Elizabeth** de la Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas Elizabeth“. El sistema financiero consiste en el conjunto de instituciones que actúan como intermediarias captando recursos de los ahorradores y encauzándolos hacia la financiación“. Los créditos constituyen la principal actividad que desarrollan las cooperativas de ahorro y crédito a través de la cual obtienen la mayor parte de sus ingresos, no obstante por su naturaleza presentan un alto riesgo, el que no puede evitarse pero si controlarse, al implementar políticas y procedimientos de control adecuados que permitan minimizarlos, tanto en el otorgamiento de préstamos como durante la vigencia, especialmente en lo que respecta a los de las empresas vinculadas o relacionadas según sea el caso.

Estas investigaciones han sido muy importantes para la elaboración de este proyecto, porque han contribuido favorablemente para complementar el tema, de esta manera obtener mayor información actualizada, del mismo modo conocer las verdaderas causales de este problema en la cual se está realizando la investigación.

Entre otras fuentes el motivo de análisis se encontró varios documentos e informes con los que se cuenta puesto que serán útiles para dicha



investigación entre los que se puede mencionar son los siguientes: la solicitud de crédito que consta los requisitos para la concesión de créditos ya sea de tipo ordinario, sobre firmas, hipotecario, prendario o emergente etc. Otro documento que es importante en los procesos del crédito es el Formulario de análisis, evaluación y resolución de crédito, como es la verificación y evaluación de la información presentada.

Toda esta información será muy valiosa para el análisis sobre la colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito COORAMBATO LTDA. En el año 2010, ya que se podrá conocer con exactitud el nivel de los créditos concedidos e identificar los préstamos mal colocados. Además me facilitara estudiar los productos financieros que brinda la cooperativa y cómo influye en la misma.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se realizará dentro del paradigma crítico propositivo que se refiere a proponer nuevas soluciones a los problemas, que presenta la institución que me permitirá conocer el problema planteado tanto en el aspecto teórico como práctico, permitiendo cuantificar las causas y efectos del problema como es la gestión en la colocación de créditos de la cooperativa.

Igualmente el estudio se fundamenta a aspectos socio-económicos, considerando la filosofía del cambio enfocada en el indicador más considerable al análisis para incrementar la rentabilidad.

## 2.3 Fundamentación Legal

La cooperativa jurídicamente se halla bajo la Supervisión del Ministerio de Bienestar Social conforme lo establece a la ley de cooperativas de ahorro y crédito.

**MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL.- DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS.- SECRETARIA GENERAL.-** Quito, 29 de Septiembre del 2006, con esta fecha queda Inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden **N° 6918, LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORAMBATO”** Ltda, Domiciliada en el Cantón Ambato, provincia de Tungurahua, aprobada mediante **ACUERDO MINISTERIAL N° 0000059** de septiembre 28 del 2006.

### LEY DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Título I, Naturaleza Y Fines Pág. 1, Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Título II, Constitución Y Responsabilidad, Pág. 2, Art. 5.- Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo con personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el Reglamento General.

Art. 6.- Las personas interesadas en la formación de la cooperativa, reunidas en Asamblea General, aprobarán, por mayoría de votos, el estatuto que regirá a la cooperativa.

Art. 7.- Compete exclusivamente al Ministerio de Bienestar Social estudiar y aprobar los estatutos de todas las cooperativas que se organicen en el País, concederles personería jurídica y registrarlas.

Art. 8.- La fecha de inscripción en el Registro, que se llevará en la Dirección Nacional de Cooperativas, fijará el principio de la existencia legal de las cooperativas.

Art. 9.- Si no se expresa lo contrario en el estatuto, se entenderá siempre que la responsabilidad de una cooperativa está limitada al capital social. Sin embargo, la responsabilidad limitada puede ampliarse por resolución tomada por la mayoría de los socios, en una Asamblea General que haya sido convocada para el efecto, y siempre que el Ministerio de Bienestar Social apruebe tal reforma en el estatuto.

Art. 10.- Se entenderá también que una cooperativa se constituye por tiempo indefinido, a menos que en el estatuto se limite.

Art. 66.- Se mencionan que las cooperativas de Ahorro y Crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros por cuenta de ellos.

## **REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE COOPERATIVAS.**

Título VI, Art. 92, Pág. 14, "Cooperativas de ahorro y crédito son las que hacen préstamos a sus socios, que pueden pertenecer a distintas actividades, a fin de solucionar diferentes actividades."

Disposiciones especiales para las cooperativas de Ahorro y Crédito

Disposiciones Transitorias

Sección 6, Primera, Pág. 5, "Si al efectuar el proceso de calificación de activos de riesgo, las cooperativas de ahorro y crédito registran deficiencias de provisiones.

Estas deberán ser cubiertas en el plazo de un año, de acuerdo con el siguiente cronograma:

- En el primer trimestre, el 25%.
- En el segundo trimestre, el 50%.
- En el tercer trimestre, el 75% y,
- En el cuarto trimestre, el 100%.

Las provisiones que se requieren con posterioridad a la fecha de calificación, se constituirán en el mismo semestre que se generan. En el Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

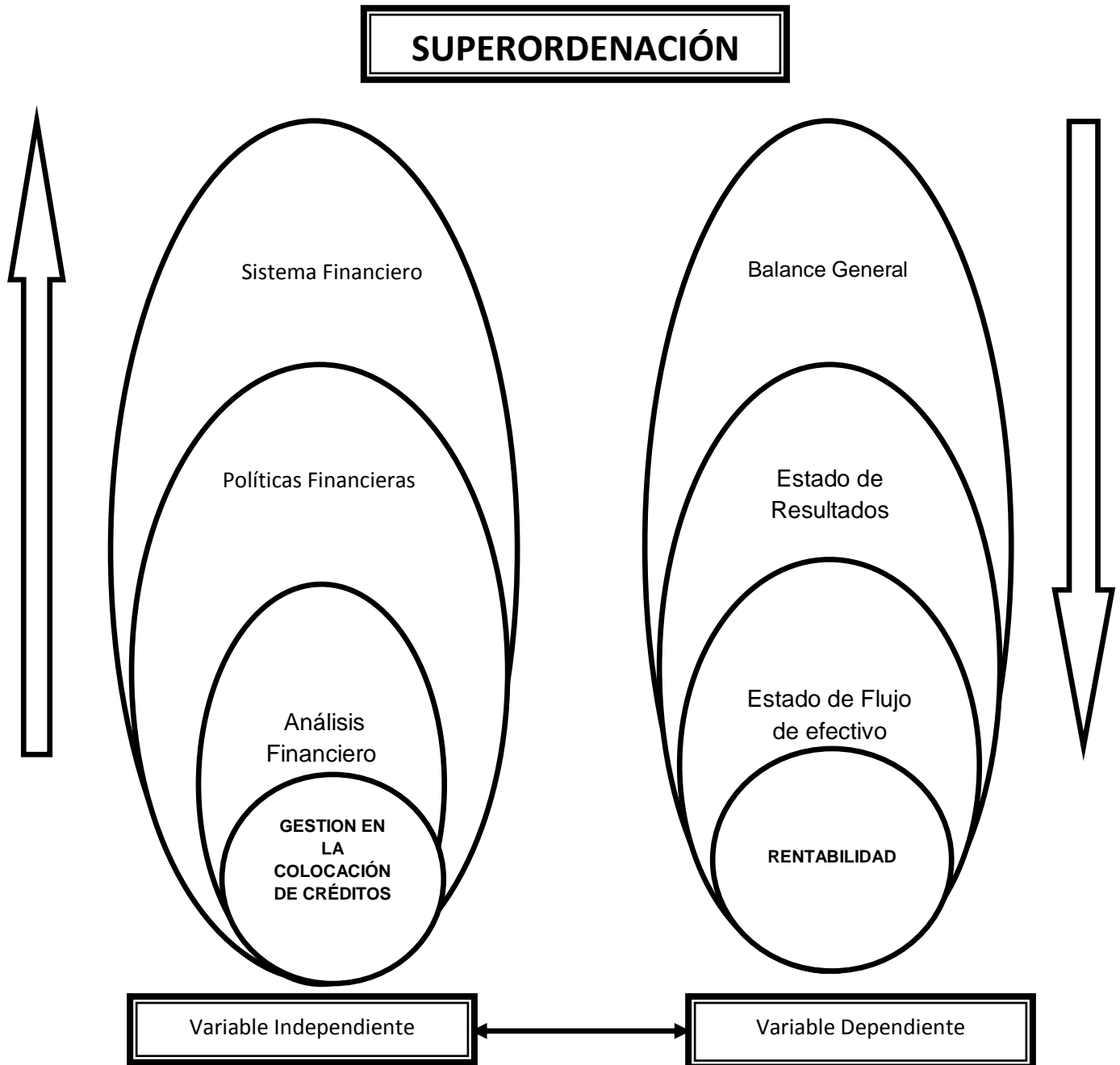
## **LA CONSTITUCIÓN**

### **SECCIÓN OCTAVA**

#### **SISTEMA FINANCIERO**

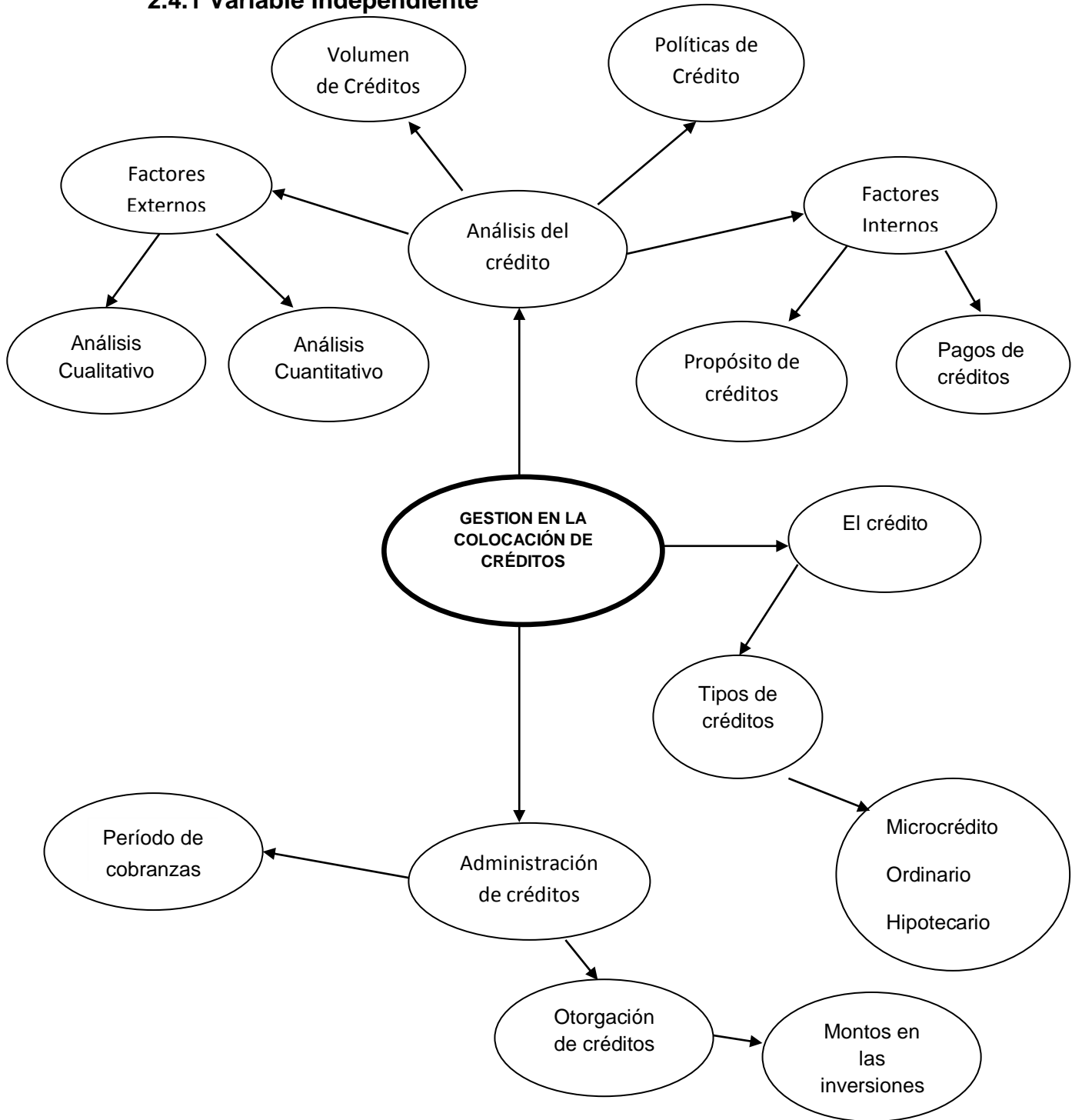
Art.311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas,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

## 2.4 Categorías Fundamentales



**Cuadro N° 2**  
**Elaborado por: Segundo L. Caiza T.**  
**Año: 2011**

### 2.4.1 Variable Independiente



**Cuadro Nº 3**

**Elaborado por: Segundo L. Caiza T.**

**Año: 2011**

### **2.4.1.1 Sistema Financiero**

El sistema financiero se define como el conjunto de instituciones cuyo objetivo es canalizar el excedente que generan las unidades de gasto con superávit para encauzarlos hacia las unidades que tienen déficit.

La transformación de los activos financieros emitidos por las unidades inversoras en activos financieros indirectos, más acordes con las demandas de los ahorradores, es en lo que consiste la canalización. Esto se realiza principalmente por la no coincidencia entre unidades con déficit y unidades con superávit, es decir, ahorradores e inversores. Del mismo modo que los deseos de los inversores y ahorradores son distintos, los intermediarios han de transformar estos activos para que sean más aptos a los últimos.

La eficiencia de esta transformación será mayor cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro dirigidos hacia la inversión.

El que las distintas unidades económicas se posicionen como excedentarias o deficitarias podrá ser debido a razones como: la riqueza, la renta actual y la esperada, la posición social, si son unidades familiares o no lo son, la situación económica general del país y los tipos de interés (las variaciones de estos puede dar lugar a cambios en los comportamientos en las unidades de gasto).

El sistema financiero lo forman:

- Las instituciones (autoridades monetarias y financieras entre ellas)
- Activos financieros que se generan.
- Los mercados en que operan.

De tal forma que los activos que se generan son comprados y vendidos por este conjunto de instituciones e intermediarios en los mercados financieros.

## **2.4.2 Políticas Financieras**

Las Políticas Financieras son:

- Asegurar la disponibilidad de financiación a costos compatibles con los rendimientos esperados en sectores, proyectos y agentes claves desde el punto de vista del desarrollo.
- Cerciorarse de que la estructura financiera no excluya a sectores importantes de la economía o a capas amplias de la población, cuando se requiera el acceso de estos para financiar inversión productiva viable y necesidades de consumo de emergencia.
- Minimizar el riesgo de que el comportamiento de los agentes financieros produzca pérdidas para los ahorristas que posean activos financieros o depósitos.
- Prevenir las prácticas financieras que lleven al cierre de firmas financieras, aumenten la fragilidad del sistema financiero en su totalidad y resulten en inestabilidad macroeconómica.

## **2.4.3 Análisis Financiero**

Consiste en la aplicación de herramientas y técnicas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativos y útiles para la toma de decisiones.

- Establecer razones e índices financieros derivados del balance general.
- Calcular las utilidades, pérdidas o ambas, que se estiman obtener en el futuro, a valores actualizados.



- Determinar la tasa de rentabilidad financiera que ha de generar el proyecto, a partir del cálculo e igualación de los ingresos con los egresos, a valores actualizados.
- Establecer una serie de igualdades numéricas que den resultados positivos o negativos respecto a la inversión de que se trate.

El análisis financiero constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión o algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión, se emplea también para comparar dos o más proyectos y para determinar la viabilidad de la inversión de un solo proyecto.

### **Indicadores Financieros**

Los indicadores utilizados son:

- **Indicadores de Liquidez**
- **Indicadores de Endeudamiento**
- **Indicadores de Actividad**
- **Indicadores de Rendimiento**

#### **2.4.3.1 Indicadores de Liquidez**

Este indicador está enfocado en medir la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo, determinar el nivel de endeudamiento, el peso de los gastos financieros en el estado de resultado y el nivel de apalancamiento financiero que tiene la compañía.

#### **2.4.3.2. Indicadores de Endeudamiento**

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, igualmente medir el riesgo que corren los acreedores, los dueños y da información importante acerca de los cambio que se deben hacer para lograr que el margen de rentabilidad no se perjudique por el alto endeudamiento que tenga la empresa.

#### **2.4.3.3. Indicadores de Actividad**

Estos indicadores son llamados de rotación, se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).

Este indicador es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma.

#### **2.4.3.4. Indicadores de Rendimiento**

Los 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.

#### **2.4.4 Gestión en la colocación de créditos**

Se dedica al estudio del proceso de concesión de crédito, desde la consideración de los objetivos de la administración de cuentas por cobrar hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o rechazar créditos, tomando en

cuenta la frecuencia de las 5 “c” para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia del crédito del cliente.

1. Carácter (reputación): es el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante. Es el historial de pagos anteriores, se utiliza para evaluar su reputación.

2. Capacidad: la posibilidad del solicitante para pagar el crédito.

3. Capital: la solidez financiera del solicitante. Algunas veces se analiza la deuda del solicitante en relación con el capital contable utilizando razones de rentabilidad para evaluar su capital.

4. Garantía colateral: la cantidad de activos que el solicitante tiene disponibles para asegurar el crédito.

5. Condiciones: el ambiente de negocios y económicos actual afecte a algunas de las partes de la transacción del crédito.

Nota: El analista del crédito centra toda su atención en las dos primeras “c” (carácter y capacidad) por que representa los requisitos básicos para conceder un crédito. Las tres últimas “c” son importantes para elaborar un contrato y tomar la decisión de un crédito final que depende la experiencia y criterio del analista.

### **Solicitud de crédito**

Es uno de los documentos más importantes para la elaboración de un crédito con base a este documento se inicia el proceso de crédito ya que nos aporta datos y elementos que una vez comprobados por la investigación nos ayuda a conocer al solicitante del crédito para, autorizar, negar o modificar las condiciones del crédito.

Cinco grupos de datos de una solicitud

- Información personal o empresarial.
  
- Ingresos y egresos.

- Garantía.
- Referencia.
- Datos de crédito a solicitar: monto, plazo y pagos.

**Datos que deben anotarse en una solicitud personal.**

Fecha de verificación de datos e indicación de aprobación o no aprobación y las causas en breve. Se marca en otro cuadro el monto del crédito solicitado en la parte de abajo la capacidad de pago.

**Los Pasos que se deben de seguir cuando se va a otorgar un crédito son:**

Científicamente los Procesos de Crédito deben ser realizados de la siguiente manera ([www.scribd.com/.../Proceso-Análisis-de-Crédito](http://www.scribd.com/.../Proceso-Análisis-de-Crédito)):

- **Información al Socio**

Se presenta información a los socios sobre los requisitos para acceder a un crédito, el estado actual en el que se encuentra el socio, los saldos que dispone, tanto del garante como del socio.

- **Ingreso o presentación de la solicitud de crédito**

Receptar la carpeta del socio con los requisitos respectivos.

- **Verificación de la información calificado por la gerencia**

Se trata del registro de datos, mediante este proceso se verifican y se registran los requerimientos mínimos que deben tener el socio o cliente que solicita el producto financiero.

- **Análisis de la información**

En este proceso se busca evaluar y confirmar la posibilidad real de endeudamiento y la capacidad de pago que tiene el socio o cliente de la

institución financiera por parte del Asesor de crédito.

- **Análisis de la información Gerencia**

Este proceso lo ejecutan los directivos responsables de la asignación del crédito donde se registra el crédito con los datos reales, es decir aquí se define el monto, plazo, frecuencia de pago, número de crédito, que se registrará en el sistema, por ultimo serán estos datos los que legalmente deben ser manejados y entregados al socio o cliente.

- **Calificación**

Se procede a la calificación correspondiente del socio, de acuerdo al programa CreditReport.

- **Generación de Documentos**

Durante este proceso se genera la documentación legal que será entregada al socio, es decir aquí se entrega el pagaré y la tabla de Amortización.

- **Propuesta o Negociación de Crédito**

Permite la generación de una tabla de amortización para la prospección del crédito, en base a valores estimados.

- **Instrumentación**

Requisitos completos socio(s) y garante(s)

- **Entrega del Producto**

El Desembolso finalmente en este proceso se emite físicamente el monto real que será entregado al socio o cliente en cualquier forma, es decir mediante cheque, efectivo u otros.

- **Cobro**

Los Pagos y Depósitos registran el pago de abonos o adelanto de cuotas a los créditos concedidos y los depósitos correspondientes de acuerdo a la forma de pago por parte del deudor ya sea mensual, semestral etc. De acuerdo a las políticas de cobro por parte de la entidad.

Es usual para los Bancos, optan por un crecimiento gradual en el financiamiento de sus clientes, conforme éstos se van consolidando en el mercado.

Entre las principales modalidades de colocación, es decir los financiamientos que otorga la Banca Múltiple, corresponden a las siguientes:

- **Préstamos**, son los denominados créditos bancarios, los que tienen un calendario de pago que se pacta y en el que los intereses usualmente se pagan por periodo vencido.
- **Descuentos**, son créditos en los que los intereses se pagan por periodo adelantado y el capital al final de cada periodo, normalmente se aplican para descontar letras comerciales de clientes previamente calificados por el Banco.
- **Cuentas Corrientes**, son facilidades crediticias denominadas también sobregiros bancarios, los que se cancelan con las cobranzas previstas y/o depósitos que realice el cliente en un plazo prudencial.
- **Arrendamiento Financiero**, en este caso el Banco adquiere un bien seleccionado por la empresa que ha sido calificado apto para el financiamiento y lo entrega en "alquiler con opción de compra al finalizar el contrato de Leasing" y a cambio la empresa paga al Banco una cuota que comprende capital e intereses del financiamiento.

- **Otras Colocaciones**, se refiere a créditos por liquidar, reprogramaciones, así como créditos vencidos y en cobranza judicial.

## **2.4.5 El crédito**

Según BAQUERO, Mario (1997). El término crédito proviene del latín *credium*, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza el cliente hace la promesa de pagar y el acreedor cree en ella.

Según GUZMAN, Oscar (1998). El crédito permite la transferencia de recursos disponibles de un sujeto (prestamista) para financiar las necesidades de otros (prestatarios), de esa manera llega a convertirse en una promesa de pago a futuro ya que, de acuerdo al factor tiempo, se confía riquezas o capitales presentes a cambio de otros futuros.

### **2.4.5.1 Tipos de créditos**

#### **2.4.5.1.1 Microcrédito**

Son créditos de pequeños montos a corto y mediano plazo, sin garantías reales, otorgados a personas naturales o jurídicas que tengan suficiente documentación sustentatoria generada por el asesor de créditos, destinadas al funcionamiento de producción, comercio, consumo, satisfacer las necesidades de emergencia, imprevistos, calamidad doméstica, accidentes, enfermedades, escolares, dichos créditos son otorgados en 48 horas es decir de manera inmediata.

#### **2.4.5.1.2 Créditos ordinarios**

Son otorgados con las firmas de dos garantes que tengan casa propia y son solventes estos créditos tienen la característica de dar mayor tiempo para el pago de la deuda.

Este tipo de crédito se lo dan especialmente para consumo, vivienda, terreno, comercio, y agricultura.

#### **2.4.5.1.3 Crédito hipotecario**

Son aquellos créditos otorgados con garantías reales (escrituras, hasta que la operación crediticia sea cancelada).

#### **2.4.6 Análisis del crédito**

Antes de querer hacer cualquier comentario al respecto es necesario conocer y entender el concepto de riesgo con el cual se convive a diario en una institución financiera. En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en la que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá a futuro. Riesgo es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad para poder predecir lo que ocurrirá.

En general, es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, ya que la mayoría de las decisiones financieras de importancia están basadas en la predicción del futuro basándose en lo que se había previsto. Con riesgos se puede convivir a través de un incentivo. Es decir, aceptaremos más riesgo en la medida en que haya recompensa; es por ello que existe una relación muy estrecha entre riesgo y rentabilidad. Según muchos autores se recomienda seguir el siguiente paso ordenado de análisis de créditos:

- Todo crédito debe pasar por una etapa de revisión por más simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya, por eso en materia de crédito no hay que pretender ser infalible, incluso quien lleva muchos años de créditos y nunca se ha equivocado, podría no ser un analista por su excesivo conservatismo



- Antecedentes generales anteriores al crédito: en este punto es necesario saber cuál es el destino que se le dará al crédito y/o préstamo solicitado, por ello existen cuatro motivos por los cuales es necesario conocer el destino del crédito:
- Para comprobar la coherencia con las políticas de créditos de la institución.
- Para poder revisar correctamente el crédito
- Para poder fijar condiciones acordes con las necesidades
- Para poder ejercer un control al deudor

Por ello y para efectos de sugerencias es necesario saber que las causas más comunes que pueden producir una solicitud de crédito son:

- Disminución velocidad de cobranza y/o índice de cobranza (aumento de las cuentas por cobrar).
- Aumento de plazo de ciclo operacional.
- Todo lo anterior a través de las líneas de créditos rotativas.
- Reemplazo y/o aumento de activos fijos y/o mantenimiento y reparación.
- Inversiones en otras empresas
- Problemas de caja por pagos inesperados.
- Financiar gastos operacionales en negocios poco rentables.
- Prepago para obtener mejores condiciones de créditos
- Pago de pasivos a otra institución financiera (compra de deuda)

- Seriedad y moralidad: es importante considerar por ejemplo los años que la empresa trabaja con la institución ya que se puede contar con un historial crediticio y financiero de la empresa.

Es decir cumplimiento histórico de la empresa, solicitud de préstamos inusuales o excesivos, falta de programación en sus pagos, cumplimiento de pago en tiempo difíciles, puntualidad, manejo de su cuentas corriente, días de sobregiros, manejo ordenado de sus documentos y papeles, que tan accesible es cuando solicitamos una entrevista o llamada telefónica, comportamiento, educación, cordialidad, reacción ante los cambios, etc.

#### **2.4.6.1 Volumen de crédito**

Sí los demás factores mencionados anteriormente se mantienen constantes, es de esperar que cualquier aumento que haya en la inversión en los préstamos por cobrar sea debido al aumento del crédito. Si los deudores pagan puntualmente en el corto plazo estipulado, y la política de cobros es eficiente entonces el lapso de tiempo entre los cambios en el nivel del crédito será beneficiado la empresa como el socio.

#### **2.4.6.2 Políticas de créditos**

Al contar con una política de crédito, las instituciones financieras logran que todo el proceso de crédito sea ágil y coherente en cada una de sus fases. Y al reconocerse que las instituciones bancarias operan en mercados cada vez más exigentes, la necesidad de una política crediticia es evidente.

También, en virtud del cumplimiento de la política de crédito, se puede determinar el grado de compromiso existente entre los agentes participantes en el proceso de crédito con la institución. En la medida en que se dé un mayor cumplimiento de la política, mayor será el compromiso de los ejecutivos del banco o cooperativa, aspecto de suma importancia, en razón del alto nivel de

confianza que debe existir entre los subordinados y subalternos de toda organización.

Las condiciones de crédito: porcentaje del crédito, plazo, formas de reajustes de tasas de interés, formas o tipos de documentación, tipos de descuentos por pronto pago, garantías en caso de pedir.

Políticas de cobranza: de tipo prejudicial, que trato les dan a los clientes con retraso de 30 días o más, que tipo de acciones se toman, forma de cobranza, vía fax, cartas, etc., cobranza judicial, tipos de procedimientos, embargos, etc.

- **Cuentas incobrables:**

Los préstamos a crédito, involucran un gran riesgo. Algunos deudores se retrasan en forma considerable en el pago del crédito; otros, en definitiva, no pagan.

Resulta difícil clasificar de manera precisa a los solicitantes de crédito. Si esto fuera posible, se presentarían muy pocos problemas para lograr el éxito de la actividad crediticia. Debido a la situación de incertidumbre los riesgos no pueden ser eliminados.

En consecuencia, disminuirán las utilidades de la empresa y también afectarán las finanzas del negocio por los montos en dinero dejados de percibir y el costo incurrido en la venta a crédito efectuada.

- **Estimación de cuentas incobrables.**

Cuando una empresa tiene determinada inversión en préstamos por cobrar está actuando bajo condiciones de incertidumbre y riesgo.

Consecuentemente, se recomienda al responsable de la gerencia de crédito y cobranzas referirse a la ley que sea aplicable a cada situación y estar en constante comunicación con el departamento legal; tanto para asesoría como en el tratamiento de las cuentas de cobro dudoso.

- **Registro de la información de crédito**

Contiene los primeros contactos hechos con los clientes, a través de pedidos o solicitudes de crédito. Antes de que se efectúe el crédito el acreedor debe investigar el caso.

Este registro, precisamente, es para mantener la información sobre los clientes provenientes de las fuentes utilizadas como informes de agencias estados financieros, referencias comerciales y bancarias.

- **Métodos modernos para archivos y registros de cobranza**

La información referente a crédito y cobranza debe estar dispuesta de tal manera, fácilmente la localización rápida de créditos vencidos, para hacer recordatorios a los deudores de los pagos vencidos pendientes y continuar la cobranza hasta que se reciba el pago.

Debe llevarse también archivo de toda correspondencia enviada o recibida del cliente en el procedimiento de cobranza.

Si las operaciones realizadas en el trabajo de crédito son muy grandes, se puede realizar mediante procedimientos separados, de tal manera que estas operaciones puedan ser manejadas por funcionarios especializados.

Los créditos nuevos son usuales y deben ser mantenidas por separado hasta determinado tiempo.

- **Organización y funciones de crédito y cobranzas**

La forma como estén organizadas las actividades de crédito y cobranzas, así como las funciones relacionadas con ellas, va a depender del volumen de operaciones y del número de clientes que necesite controlar la empresa. Una empresa pequeña, con pocos clientes y poco volumen de operaciones,

administraría sus cuentas por cobrar sin necesidad de tener dentro de su organización un departamento de crédito.

Tampoco necesita un departamento de cobranzas para recuperar las cuentas por cobrar, bastaría designar para ello, uno o tal vez dos empleados con conocimientos de administración de crédito para realizar tales funciones y las decisiones sobre crédito, las toma el gerente de la empresa.

Pero en la medida que la empresa crece, y de acuerdo al volumen de clientes y transacciones, pueden agrupar estas actividades en divisiones que pueden adoptar diferentes denominaciones tales como: Departamento de Crédito, Gerencia de Crédito, Departamentos de Créditos y cobranzas, Sección de Crédito y Cobranzas. Bajo cualquier denominación de la cual sea objeto en la empresa, la actividad de crédito y cobranzas debe desarrollar tres actividades especiales.

- Aprobación de crédito a clientes determinados en condiciones equitativas; es decir, tanto a conveniencia del cliente como a conveniencia de la empresa.
- Control de los cobros de las cuentas para garantizar que se hagan los esfuerzos necesarios para cobrar las deudas en la medida en que estas se vayan venciendo.
- Recuperación de créditos. En el caso de los préstamos que parecen haberse convertido en incobrables (clientes que aparentemente no pueden o no tienen la intención de pagar), los responsables de crédito y cobranzas tienen que planificar los esfuerzos que sean apropiados, y ponerlos en marcha, para hacer efectivos los cobros de las cuentas y evitar las pérdidas.

Si las operaciones son más exigentes, y la organización anterior es poco suficiente pudieran dividirse las actividades del departamento de crédito y cobranzas en dos subdivisiones o secciones, cada una con un jefe y bajo la supervisión del gerente de crédito y cobranzas.

Asimismo, las funciones pueden llegar a especializarse dentro de la empresa; de tal manera que, la función de crédito y cobranza puede estar organizada en funciones más específicas.

La división de funciones agrupadas en diferentes departamentos dependerá de las necesidades de la empresa para ejercer una administración efectiva de los créditos por cobrar.

Los deudores deberán asumir sus responsabilidades, caso contrario se informara a los garantes presentados.

### **2.4.6.3 Factores**

#### **2.4.6.3.1 Internos**

Estos factores internos dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

El diagnóstico correcto de los males que aquejan a una organización depende del análisis que de la situación de tal organización se haga previamente. Por eso es importante conocer la empresa de la forma más completa posible.

Para poder entender un poco mejor como es el funcionamiento de la organización se divide en factores internos que conforman la empresa en cinco partes:

- **Los Recursos:** aquí están todos los elementos que son la base de la actividad de la microempresa, por ejemplo: los recursos financieros, la experiencia, y el conocimiento de los que trabajan, el recurso tecnológico, materias primas, tiempo, recursos locativos, recursos humanos etc.
- **Sistemas y Procedimientos:** Es la forma como se administran los recursos con el fin de lograr resultados positivos en su empresa. Entre ellos están sistemas de producción, dirección de personal, mercadeo etc. El recurso financiero se administra a través del sistema de contabilidad y finanzas.

- Relaciones: Son las comunicaciones, la motivación, relaciones de grupos etc., es decir que son cosas que no se ven muy claramente pero que pueden afectar positiva o negativamente toda su organización. Las Relaciones unen a unos individuos con otros y en ocasiones esta interrelación puede degenerar en problemas de autoridad y/o de motivación.
- Identidad: Toda persona necesita de un nombre y un documento que la identifique en sus relaciones legales y personales, la empresa con más razón necesita esa identidad, ya que esta la que afianza las relaciones comerciales, legales y financieras. Asimismo esa identidad es la que le va abriendo el camino entre la competencia para llegar a sus clientes y ser efectivo en el mundo de los negocios. Entre estos factores de identidad están el nombre, los objetivos, la marca, registros etc.
- Factor Humano: Este es el verdadero corazón y alma de la empresa, este es el que moviliza todos los recursos de la empresa, a través de sistemas y procedimientos, planteando relaciones y en definitiva llevando a la empresa a cumplir sus objetivos. Por eso es que no se debe dudar en decir que de él depende el desarrollo y la supervivencia de la empresa. Aquí están el gerente/propietario los socios y los empleados.

#### **2.4.6.3.1.1 Propósito de crédito**

El propósito del crédito es cubrir los gastos, en momentos difíciles cuando desean cubrir alguna necesidad, además es para estimular y modernizar el sector agropecuario, artesanal, industrial etc., con el fin de mejorar las condiciones de vida de las personas que luchan contra la pobreza rural y urbana.

A más de aquellos productores que han sido arruinados por el crédito y esto viene dándose por diferentes causas.

### **Diferencia entre préstamo y crédito:**

Los préstamos, las entidades financieras pone a disposición del cliente una cantidad fija y el cliente adquiere la obligación de devolver esa cantidad más comisiones e intereses pactados en el plazo acordado.

En un crédito sólo se pagan intereses sobre el capital utilizado, el resto del dinero está a disposición.

El préstamo no admite renovación, al vencimiento del plazo establecido habría que efectuar un nuevo contrato de préstamo. Al término del plazo, el crédito admite la posibilidad de renovación y ampliación. En el crédito los tipos de interés suelen ser más altos que en el préstamo y el plazo de amortización generalmente es más corto. Aunque esto siempre depende de las condiciones que se pacten con la entidad. Generalmente utilizan los préstamos para adquirir bienes de larga duración como viviendas y coches.

Los créditos, sin embargo, los suelen utilizar profesionales, empresarios o autónomos, que necesitan liquidez en determinados momentos y que no saben exactamente cuándo ni cuánto van a necesitar. También personas con ingresos regulares que quieren disponer de dinero según sus necesidades de cada momento.

- **Tipos de hipotecas**

Actualmente, la oferta de hipotecas es bastante amplia, y las entidades financieras suelen utilizar diferentes nombres comerciales para denominar los diferentes tipos de hipotecas y atraer así la atención de sus clientes. Aun así, se podrían resumir



todas ellas en cuatro tipos de hipotecas: interés fijo, interés variable, interés mixto y de cuota fija.

- **Hipotecas de interés variable**

En estas hipotecas el tipo de interés es variable y se modifica en un momento o periodo establecido en el contrato de préstamo, generalmente cada 12 meses. De este modo nos podremos beneficiar de épocas de tipos bajos y saldremos perjudicados cuando los tipos de interés suban.

En un primer momento se acuerda un tipo inicial de interés, que será válido para el primer periodo de tiempo suele oscilar entre 6 y 12 meses. Después de este período inicial, el tipo de interés varía de acuerdo con la evolución de un índice de referencia pactado.

Los plazos para estos tipos de hipotecas suelen ser mayores, entre 25 y 30 años, con lo que la cuota a pagar se ve reducida, y las comisiones por amortización anticipada son más bajas. Debido a este largo plazo el periodo en el que no podemos ver afectados por tipos de interés altos es mayor.

- **Tipo de interés fijo**

Permanece constante durante toda la vida del préstamo. Por lo tanto, se conoce ante mano, y se paga pues, la misma cuota cada mes, el cual no influye si los tipos suben o bajan. Esto, como todo, tiene su lado bueno y su lado malo.

En este tipo de préstamos suelen fijarse unos plazos más cortos, de 12 a 15 años, haciendo que la cuota a pagar sea bastante elevada. Además, las comisiones de amortización anticipada tienden a ser más altas.

- **Tipo de interés mixto**

Los préstamos hipotecarios mixtos combinan periodos de interés fijo y periodos de interés variable. Suelen comenzar con tipos fijos durante 3, 4 o 5 años para después pasar a tipos variables. Este tipo de préstamos no es muy común.

- **Tipo de interés de cuota fija**

Son préstamos a interés variable, pero se asemejan a los de tipo fijo en que siempre se paga la misma cuota, al margen de la evolución de los tipos de interés. Si los tipos suben se alarga el plazo de amortización, y si los tipos bajan, se reduce el plazo, pagando la misma cuota, aunque también la incertidumbre de cuándo se acabara de pagar la hipoteca.

#### **2.4.6.3.1.2 Pagos de créditos**

En este punto la experiencia en muchos países del mundo nos dice que se han otorgado créditos basándose en garantías, sin mirar el propósito y mucho menos la primera fuente de pago del crédito (flujo de caja).

En la gestión de riesgos pueden adoptarse mecanismos preventivos o defensivos y mecanismos curativos.

Dentro de los procesos preventivos, que tienen el objetivo de evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la empresa, se encuadran el análisis previo del cliente, la vigilia de riesgos, los informes comerciales, los sistemas de análisis financiero, el control de la deuda del cliente, los sistemas de control de límites, el scoring (especialmente aplicable a sistemas masivos según reglas estadísticas), etc.

En los mecanismos curativos, tendentes a asegurar la recuperación de la deuda en las condiciones pactadas con el cliente, pueden incluirse los sistemas de

cobertura, las fianzas, avales y garantías, los seguros de crédito, los sistemas de aviso de vencimiento, la gestión proactiva de incidencias, los sistemas de recobro y las acciones jurídicas.

En una fase de análisis previo se debe medir y calificar el riesgo, esto es, analizar y valorar las contingencias, cuantificando cuál se va a asumir con el cliente y qué valoración tiene el mismo, asignándose límites de riesgos.

#### **2.4.6.3.2 Externos**

No dependen de la administración, aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos.

Uno de los factores es:

- Ausencia de políticas económicas de largo plazo por parte del Estado.
- Falta de una ética de trabajo con objetivos en la calidad, productividad y mejora continua por parte de la población. Carencia de una cultura y disciplina laboral.
- Sistema económico que no premia la mejora y la productividad. Ausencia de premios y castigos.
- Instituciones jurídicas que no protegen convenientemente los derechos de propiedad, y en especial los de propiedad intelectual.
- Falta de fomento a la Investigación y Desarrollo por parte del Estado.
- Ausencia de una política educativa destinada a formar individuos con conocimientos técnico, científicos y disciplina de trabajo.

#### **2.4.6.3.2.1 Análisis Cualitativo**

El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de revisar de una empresa, su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad del ejecutivo, o la eficiencia de un sistema gerencial, son importantes porque de ellos depende la gestión de una empresa

El análisis de crédito debe contemplar un análisis los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia). El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos, sin embargo es un elemento necesario.

La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente una decisión de crédito tomada exclusivamente en base a antecedentes históricos presentes, sin contemplar el futuro.

- **Definición y análisis general del negocio del cliente**

Aquí es muy importante analizar las actividades que realiza el socio determinar qué porcentaje representa con respecto del total de las actividades. Entender bien el negocio en que se encuentra.

Cualquier debilidad en estos factores puede tener fatal incidencia en el resultado de la gestión, del mismo modo cualquier fortaleza en estos factores debe ser detectada y explotada.

- **Historial del sujeto o cliente**

Uno de los factores de importancia para el éxito del negocio es la experiencia, por ello se debe saber cuántos años lleva en el negocio, o trabajo y su evolución en cuanto a propiedad y actividad, los hechos más relevantes de su historia.

#### **2.4.6.3.2.2 Análisis Cuantitativo**

Se basa en (balances, estado de pérdidas y ganancia, flujo de caja) y además la simulación y/o proyecciones de capacidad de pago(análisis cuantitativo del balance y/o análisis financiero).

Cuando se analiza un crédito a una empresa y se realiza un estudio se debe tener presente que la calidad de estudio está en función a la calidad de información con la que se dispuso para ello. Dado que es importante la apertura y confianza de la empresa en mostrar y enviar toda la información necesaria para el análisis.

Es necesario y fundamental obtener y utilizar toda la información indirecta respecto al sector y a la empresa que nos permita aumentar el conocimiento del negocio, para ello se puede recurrir a:

- Información de otros clientes sobre el sector
- Información de los proveedores
- Información de los consumidores
- Información de los acreedores
- Bases de datos propias del Bancos, cooperativas
- Fuente de pago

No debe concederse créditos por garantía. Sería una política muy poco sana colocar fondos líquidos y recuperar activos no líquidos. Además que generalmente las instituciones financieras son ineficientes en la liquidación de sus activos.

#### **2.4.6.4 Administración de créditos**

**Según David Fred**, consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control que se desarrolla para alcanzar los objetivos de las

organizaciones, utilizando al máximo sus recursos humanos, materiales, económicos, financieros.

Las diferentes etapas de la Administración de Crédito son todas de igual importancia, iniciando desde la correcta selección de los usuarios hasta para asegurar una total recuperación de los fondos.

- Reputación y Activos del socio
- Destino del crédito
- Fuentes de repago
- Análisis e Información

Además es muy importante conocer y detectar con anticipación las variaciones del mercado para poder tomar decisiones correctas. Una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos.

Para analizar la administración deberá obtener una nómina de los ejecutivos, con sus cargos, estudio, edad, experiencia en el negocio, seriedad, etc. (esos datos generalmente están en la hoja de información básica solicitada al cliente por lo que debe de estar bien llenada).

Debe quedar claro que la administración es clave para la empresa, si no hay gente competente no puede aceptarse un crédito.

Además la administración de crédito debe ejercer control sobre los siguientes aspectos:

- Concesión de créditos.
- Período de cobranza o plazo

- Cobro efectivo de las cuentas.
- Monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar

#### **2.4.6.4.1 Montos en las inversiones**

En la teoría, cada empresa goza de autonomía para establecer las condiciones del crédito que mejor convengan a sus objetivos y circunstancias. Es común que en la práctica, las condiciones de crédito que ofrece la competencia presionen a la empresa a ofrecer las suyas en una forma, al menos, tan generosas como las de sus competidores. Por lo tanto, es posible que en un ramo determinado de la cooperativa todos los acreedores imponen las mismas condiciones para la otorgar un crédito.

El monto de la inversión en cuentas por cobrar está determinado por los siguientes factores:

- **Condiciones de crédito concedidos a los clientes que son considerados que lo merecen.**

Las empresas otorgan crédito sólo a aquellos clientes que se consideran riesgos aceptables. En consecuencia, pueden aplicarse condiciones de pago al contado, o de plazo para el pago más corto, para aquellos clientes cuyo riesgo se considera inconveniente aceptar, o porque la información que se tiene es insuficiente para formarse un juicio al respecto. La política de la empresa para conceder créditos incide en el nivel o tamaño de la inversión en los préstamos por cobrar.

En tal sentido, esta inversión será mayor mientras más liberal sea la política adoptada. La aplicación de esta política producirá un efecto contrario en la medida que la empresa sea más restrictiva o exigente para realizar ventas a crédito.

- **Las prácticas de pago de los deudores.**

Existen casos en los cuales las empresas ofrecen descuentos por pronto pago a clientes que cancelen sus deudas en un plazo previamente establecido y antes de la fecha de vencimiento.

En estos casos se presentan dos alternativas: aprovechar el descuento pagando antes del (o en el) decimoquinto día, o no tomar el descuento pagando a los 30 días. Como consecuencia, la alternativa escogida por el cliente afecta en el período medio de cobros.

A pesar de que es difícil hacer una predicción sobre los cobros futuros, en relación a nivel de los préstamos por cobrar, la experiencia en cobranzas de la empresa puede proporcionar una buena base para emitir un juicio sobre los hábitos de pago de los clientes.

Estas comprobaciones de período de cobro pueden hacerse comparando la inversión media que la firma debería mantener en cuentas por cobrar con el saldo actual de este rubro.

Asimismo, el tiempo promedio que utilizan los clientes para hacer sus pagos puede compararse con el plazo que normalmente concede la empresa para recibir la cancelación de los préstamos por cobrar.

Debe tomarse en cuenta que, aun cuando se establecen condiciones estrictas de crédito, los clientes pueden abusar de ellas. Así, por ejemplo; existen clientes que habitualmente, y en forma intencional, se toman un tiempo adicional para pagar sus obligaciones; en tal caso, al cobrador no le queda otra salida que enviar un recordatorio al deudor y resignarse a que se rebasen sus condiciones de crédito antes que perder sus ingresos que tendría de este cliente.

Este otro factor se refiere a la preocupación de los acreedores por el cobro de los préstamos ya vencidos y el grado de presión que puedan ejercer para obtener



pagos puntuales. Si estas políticas y prácticas tienen un efecto en las prácticas de pago de los clientes, también afectarán el tamaño de la inversión en los préstamos por cobrar. Mientras menos agresivo sea el cobrador en sus cobros mayor será la inversión en los préstamos por cobrar como más tiempo tardará en recuperar el importe de sus acreencias.

#### **2.4.6.4.2 Periodo de cobranza**

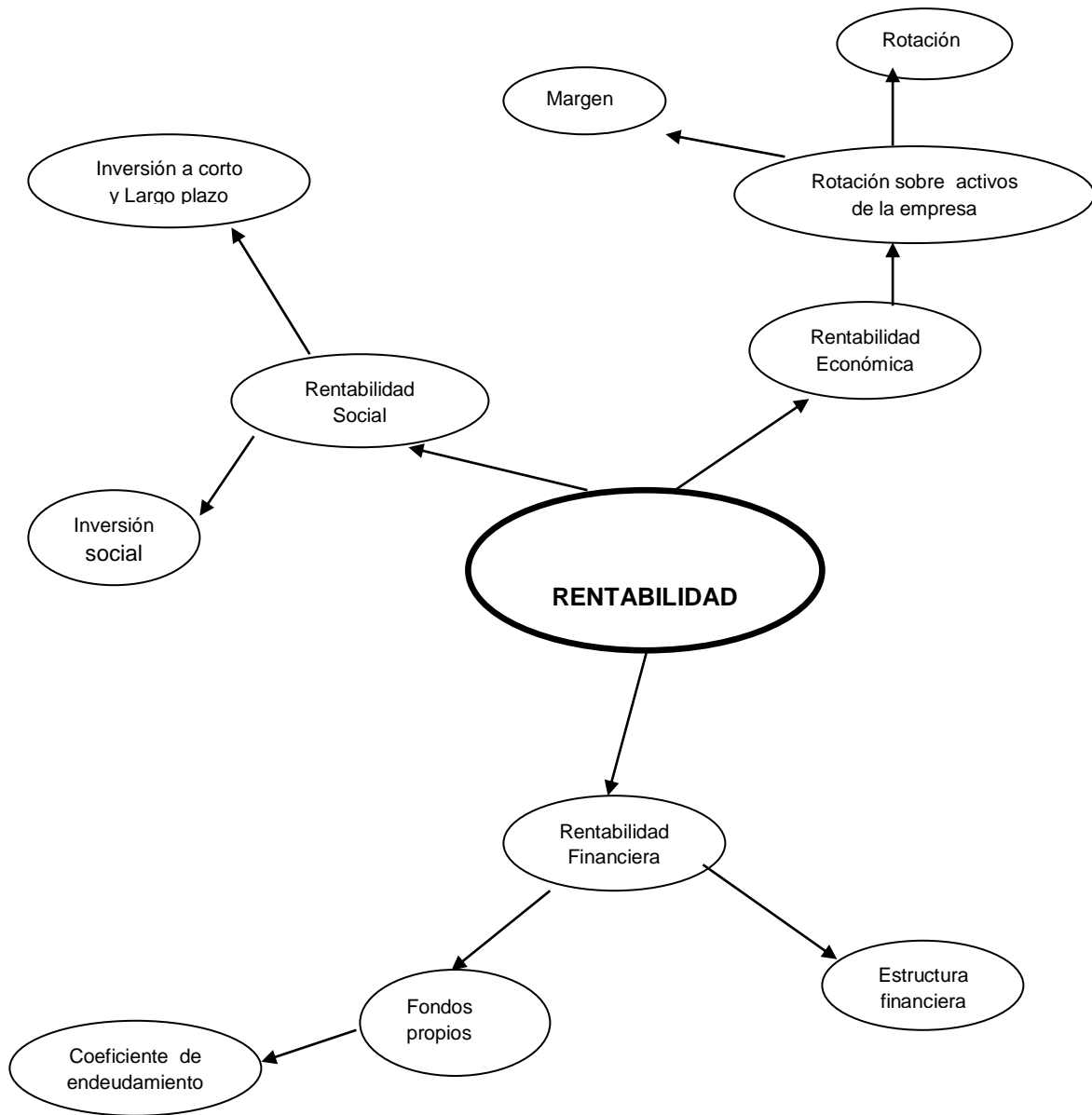
Las consecuencias de las políticas de crédito utilizadas se reflejan en la actividad de cobranza. Si las actividades y normas crediticias son flojas o liberales, la presión se refleja en el departamento de cobranzas para acelerar el flujo de fondos provenientes de las cuentas por cobrar.

En consecuencia, si se deben usar medidas generales de financiamiento, es también necesario desarrollar medios para vigilar las actividades de quienes conceden crédito son los encargados de los cobros de las cuentas.

Entre las medidas que pueden utilizarse para evaluar las diferencias de la actividad crediticia se encuentran:

- Porcentaje de pérdidas o solicitudes de créditos rechazados en relación con el crédito.
- Análisis de los vencimientos de las cuentas por cobrar y determinación del período medio de cobranza.

### 2.4.7 Variable Dependiente



**Cuadro Nº 4**

**Elaborado por: Segundo L. Caiza T.**

**Año: 2011**

#### **2.4.7.1 Balance general**

El balance general comprende el análisis de las propiedades de una empresa y la proporción en que intervienen los acreedores y los accionistas o dueños de tal propiedad, expresados en términos monetarios. Por lo tanto, es un estado que muestra la situación financiera y la denominación más adecuada es estado de la situación financiera.

#### **2.4.7.2 Estado de resultados**

El estado de resultado o estado de pérdidas y ganancias es un documento contable que muestra ordenada y detalladamente la utilidad o pérdida del ejercicio.

#### **2.4.7.3 Estado de flujo de efectivo**

El Estado de Flujo de Efectivo da importancia en la toma de decisiones en una empresa, cualquiera que sea su actividad.

La generación de efectivo es uno de los principales objetivos de los negocios. La mayoría de sus actividades van encaminadas a provocar de una manera directa o indirecta, un flujo adecuado de dinero que permita financiar la operación, invertir para sostener el crecimiento de la empresa, pagar, en su caso, los pasivos a su vencimiento, y en general, a retribuir a los dueños un rendimiento satisfactorio. En pocas palabras, un negocio es negocio sólo cuando genera una cantidad relativamente suficiente de dinero. Las empresas necesitan contar con efectivo suficiente para mantener la solvencia, pero no tanto como para que parezca "ocioso" en el banco, ganando poco. Una forma atractiva para guardar el efectivo ocioso es la inversión en valores negociables. Este trabajo tiene como objetivo conocer ampliamente la función y metodología del flujo de efectivo dentro de la Empresa. Esta función se encarga de administrar todo el dinero que la empresa recibe por sus ventas y entregar bajo un programa de pagos a las áreas de pagos a proveedores o cuentas por pagar. Sus funciones son detectar a la brevedad posible, el origen de todo el dinero que ingresa a la empresa y programar todo lo

que se debe pagar, no le corresponde hacer juicios de las compras, pero sí estar conscientes qué conviene pagar primero y qué pagar más tarde.

### **2.4.7.3 Rentabilidad**

Capacidad para producir beneficios o rentas. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos los costes

**Según Walter Schupnik.** Del libro *Rentabilidad y Productividad en Mercadeo* adicionan que es la capacidad para producir beneficios o rentas. La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. Mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades, siendo la capacidad que tiene para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Pero una definición más precisa de la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Para hallar esta rentabilidad, simplemente se debe determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades). Sin embargo, el término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades o beneficios de una empresa, y diversos aspectos de ésta, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, entre otros. La rentabilidad no es otra cosa que "el resultado del proceso productivo". Diccionario Enciclopédico Salvat. (1970). Si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo. Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario

revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado. La noción de rentabilidad es sinónima a la de productividad, o a la de rendimiento. En todos los caso se trata de un índice, de una relación tal como, por ejemplo, la relación entre un beneficio y un coste incurrido para obtenerlo, entre una utilidad y un gasto, o entre un resultado y un esfuerzo. La noción económica de productividad, como relación entre producción y factores de producción empleados, es de este mismo tipo, Pero cuando se habla de rentabilidad en sentido estricto, por ejemplo de la rentabilidad del capital invertido, se trata de la relación entre los beneficios obtenidos, y las inversiones realizadas para obtenerlos. Un 10% de rentabilidad indica que se obtiene como beneficio un 10% del capital empleado.

#### **2.4.7.3.1 Rentabilidad Económica**

Según **Gómez (pg. 29-30)**; La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. Y se representa así:

BAIL (Beneficios Antes de Intereses e Impuestos).

$$\text{Rentab.economica} = \frac{\text{BAIL}}{\text{Activo Total}}$$

Está relacionada con el afán de lucro de toda empresa privada; uso más común, y hace referencia a que el proyecto de inversión de una empresa pueda generar

suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.

#### **2.4.7.3.1.1 Rotación sobre activos de la empresa**

En caso de rotación de activos le dice a un inversionista del total de ventas por cada \$ 1 de activos, rentabilidad de los activos o ROA, para abreviar, le dice a un inversionista cuántas ganancias genera una empresa por cada \$ 1 en activos. El rendimiento de los activos es también una figura del fuego manera segura de medir la intensidad de los activos de una empresa.

El rendimiento del activo medidas ganancias de una compañía en relación con todos los recursos que tenía a su disposición (capital de los accionistas, más corto y largo plazo los fondos tomados en préstamo). Por lo tanto, es el más riguroso y excesivo de prueba de rendimiento a los accionistas. Si una empresa no tiene deuda, la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre recursos propios cifras será la misma.

Hay dos formas aceptables para calcular la rentabilidad de los activos.

**Opción 1:** Margen de Utilidad Neta x rotación de activos = Retorno sobre Activos

**Opción 2:** Ingresos netos ÷ Activo Promedio para el periodo de retorno sobre activos = El rendimiento del activo como una medida de la intensidad de activos (o lo "bueno" de una empresa es)

Cuanto menor es el beneficio por dólar de los activos, el más gran cantidad de activos de una empresa es. Cuanto más alto sea el beneficio por dólar de los activos, menos gran cantidad de activos de una empresa es.

#### **2.4.7.3.1.2 Rotación**

Es el indicador de la cantidad de veces que hago rotar la inversión total en un año para obtener el nivel de ventas logrado. Es representativo de la rotación de los capitales invertidos.

Por lo tanto, la rentabilidad económica, o rentabilidad sobre la inversión, o rentabilidad sobre activos totales, mide la rentabilidad obtenida sobre la inversión total en un período determinado, considerando el margen de rentabilidad y la rotación de los activos.

#### **2.4.7.3.1.3 Margen**

Mide el margen neto obtenido en un período determinado. Es representativo de la rentabilidad de explotación.

#### **2.4.7.3.2 Rentabilidad Social**

En el sentido que un servidor lo entiende, la rentabilidad social es un modelo para tomar decisiones económicas no basándose exclusivamente en la rentabilidad financiera del corto plazo, si no considerando la posible implicación que la decisión tendrá sobre el agregado económico.

Si la economía deja de tener actores para generar riqueza, no habrá quien pueda adquirir bienes y servicios, cayendo en un círculo vicioso que nos conducirá a una depresión económica, ya que el Estado, al tener menos base contribuyente, tendrá que incrementar la base impositiva para cumplir su papel.

Rentabilidad social es sí, considerar en primer lugar la utilidad social que se obtendrá de una decisión de política económica.<sup>3</sup>

Además se basan en objetivos las empresas públicas, y empresas privadas tales como se detalla a continuación:

La empresa pública precisa conocer claramente cuáles son los objetivos de índole social que se esperan lograr mediante su actuación, qué contraprestación social va a recibir por atender a esa finalidad y qué indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir los logros que se deben realizar.

Sobre la Rentabilidad, a diferencia de la empresa privada, en la que el objetivo es la maximización del beneficio, en la empresa pública en principio no tiene una especial consideración.

A diferencia del criterio estricto del beneficio, en el caso de la empresa pública resulta más apropiado hablar de excedente comercial bruto para estimular la eficiencia tecnológica y directiva.

#### **2.4.7.3.2.1 Inversiones a corto y largo plazo**

Según **BAQUERO, Mario 1997**. Las inversiones a corto plazo, dependen de su habilidad para encontrar un bien que con una mínima inversión levante su valor. Se puede decir que es independiente del mercado, en el sentido que, se compra barato y se vende barato, o caro y caro. Por supuesto que el riesgo aumenta en momentos como el actual, en el que el mercado está especialmente lento. Pero las inversiones a largo plazo son siempre buenos negocios, salvo que rehiciera una compra en un momento con precios muy sobre valorados. Aun así, en la mayoría de los casos, seguirá siendo bueno.

#### **2.4.7.3.2.2 Inversión Social**

La inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social.

Pero la inversión social se define como el uso planificado, supervisado y voluntario de recursos privados en proyectos de interés público con el fin de promover el desarrollo humano y social



**Hertz** considera determinantes como factores de riesgo de una inversión, los nueve factores siguientes, clasificados en tres categorías.

- **Tamaño del mercado** (Valor esperado en unidades físicas de producto, Precios de venta, Tasa de crecimiento del mercado, Participación en el mercado)
- **Coste de la inversión**, (Inversión total, Vida útil (horizonte temporal), Valor residual)
- **Costes de explotación** (Coste variable unitario, Costes fijos)

### **Otros factores de riesgo**

Se dividen el riesgo en riesgo económico y riesgo financiero.

- **Riesgo económico**

El riesgo económico depende de la naturaleza de las operaciones que la empresa desarrolla y el mercado donde opera. Se expresa en función de la variabilidad de los beneficios que se obtienen o se espera obtener de la actividad empresarial o de la inversión concreta. Se consideran factores directamente relacionados con el riesgo económico los siguientes:

- **El riesgo financiero**

El riesgo financiero se debe a la forma en que la empresa financia sus inversiones y en concreto a la cantidad de recursos ajenos que utiliza para financiar la inversión, coste y plazo de devolución de los mismos.

Ante dos empresas iguales (menos en la estructura financiera) se admite que incorpora un mayor riesgo aquella que tiene más deuda (en proporción a los recursos propios), o a igualdad de endeudamiento, aquella que tiene un vencimiento a más a corto plazo. (Calidad del endeudamiento).

### 2.4.7.3.3 Rentabilidad Financiera

Según **Barley y otros**, 2001:120-122. La rentabilidad financiera o "ROE" relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, y científicamente se suele expresar como porcentaje.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio Net}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Se utiliza frecuentemente para planificar, presupuestar y establecer metas, para evaluar propuestas de inversión y para evaluar el rendimiento de los directivos, unidades de negocio, etc.

La rentabilidad financiera puede descomponerse así:

$$\text{Rentabilidad financiera} : \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos totales}} * \frac{\text{Activos totales}}{\text{Recursos propios}}$$

Además es un indicador que preocupa o interesa principalmente a los dueños o accionistas.

Este ratio permite visualizar el retorno obtenido por los fondos propios invertidos en la empresa. Para un análisis más detallado, es importante separarlo en tres componentes, a saber: el margen y la rotación, adicionando un coeficiente de endeudamiento, es decir, su base es el ROI.

#### 2.4.7.3.3.1 Estructura financiera

La estructura financiera consiste en la forma en la que se van a financiar los activos de una empresa, incluye las deudas a corto y a largo plazo, así como el capital contable de los accionistas. Los factores que afectan esta estructura son:  
Las ventas: La tasa de crecimiento de las ventas nos da una idea de cómo se

verán afectadas las utilidades por acción en relación a las deudas que tengamos, por ejemplo si incrementamos las ventas se incrementan las utilidades, pero también se incrementan los gastos fijos, también se deberían incrementar los rendimientos de los dueños del capital. La estabilidad del flujo de efectivo: La relación entre el endeudamiento y la estabilidad del flujo de efectivo están muy relacionadas, es decir mientras mayores sean las ventas las opciones de crédito que tenga la empresa serán mejores, además si las ventas disminuyen y necesita efectivo rápidamente las opciones se reducen como los intereses serán más altos.

### **Estructura de activos:**

Esto se refiere al tipo de financiamiento que va a necesitar la empresa ya sea a corto o largo plazo dependiendo de la actividad de la empresa. Objetivos de la administración: Son todas las políticas internas que dicta la empresa como la relación con el endeudamiento, rendimiento de los activos, creación de valor. Además la estructura financiera es la forma en que se financian los activos de una empresa.

"Cada uno de los componentes de la estructura patrimonial: Activo = Pasivo + Patrimonio Neto, tiene su costo, que está relacionado con el riesgo: "La deuda es menos riesgosa que el Capital, porque los pagos de intereses son una obligación contractual y porque en caso de quiebra los tenedores de la deuda tendrán un derecho prioritario sobre los activos de la empresa. Los dividendos, la retribución de capital son derechos residuales sobre los flujos de efectivo de la compañía, por lo tanto son más riesgosos que una deuda.

### **2.4.7.3.3.2 Fondos Propios**

Es la medición del RAD se realiza a partir del Margen Operacional Neto, definiendo este como ingresos operativos menos gastos operativos, menos el gasto estimado en provisiones mínimas para cubrir las variaciones en las

colocaciones, incluyéndose la corrección monetaria que pudiera presentarse. Además es un indicador que preocupa o interesa principalmente a los dueños o accionistas.

Este ratio permite visualizar el retorno obtenido por los fondos propios invertidos en la empresa. Para un análisis más detallado, es importante separarlo en tres componentes, a saber: el margen y la rotación, adicionando un coeficiente de endeudamiento, es decir, su base es el ROI. La rentabilidad sobre los fondos propios, o rentabilidad sobre el capital contable, o rentabilidad de los accionistas o dueños, mide la rentabilidad obtenida sobre la inversión total de los dueños en un período determinado, considerando el margen de rentabilidad, la rotación de los activos y el coeficiente de endeudamiento. Por ello, se considera que el ratio ROE es mejor desde un punto de vista del análisis, que el indicador de rentabilidad contable de los fondos propios invertidos. Por lo tanto, representa la relación entre la rentabilidad económica (ROI) y el endeudamiento, o llamado apalancamiento.

#### **2.4.7.3.3.3 Coeficientes de endeudamiento**

Muestra cuántas veces representa el total de pasivos los fondos propios. Otra forma de determinar este ratio sería considerando sólo el margen y la rotación de los fondos propios invertidos.

Normalmente, el resultado que los dueños tienen a su disposición corresponde al resultado neto y por ello, se utiliza para determinar la rentabilidad de los accionistas; sin embargo, para eliminar el efecto del resultado excepcional, consideramos que se debería utilizar el Resultado Bruto Corriente después de impuestos como base para el cálculo del ROE.

## **2.5 Hipótesis**

Cómo la gestión en la colocación de créditos, incide en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010

## **2.6 Señalización de variables**

### **2.6.1 Variable independiente**

Gestión en la colocación de créditos

### **2.6.2 Variable dependiente**

La Rentabilidad

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque**

La presente investigación está enmarcado en el paradigma Crítico- propositivo con un enfoque Cualit-cuantitativo, el cual permitirá un mejoramiento continuo en la colocación de créditos para el incremento de la rentabilidad de la cooperativa; así establecer relaciones a largo plazo con los clientes y trabajadores de la Institución.

#### **3.2 Modalidad de la Investigación**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos, se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

##### **3.2.1 De campo**

Según ACOSTA, Luis (2002) en su libro Manual de técnicas de Investigación Científica, dice: “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 predominante de las técnicas de investigación de campo no excluye la posibilidad y necesidad de emplear determinada información bibliográfica de apoyo a la investigación.

### **3.2.2 Bibliográfico-Documental**

Según ASTI, Armando (p.48) en su libro Metodología de la Investigación, dice: “el 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 que tiene la COAC COORAMBATO LTDA.

### **3.3 Nivel o tipo de la investigación**

Para la siguiente investigación se utilizara son los siguientes niveles:

#### **3.3.1 Investigación Descriptiva**

Según LUNDBERG, George: (1980) en su libro Técnicas de Investigación dice: “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes 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 Asociación de variables**

Es correlacional ya que tiene como propósito medir la incidencia entre la variable independiente (la gestión en la colocación de créditos) y la variable dependiente

(rentabilidad), permitiendo evaluar el grado de relación que tienen entre sí, debido a que el grado porque las dos variables están influenciadas directamente.

### **3.3.3 Método Deductivo**

Según LOPEZ, Roberto en su Libro Evolución Científica Y Metodológica De La Economía dice: “el argumento deductivo se contrapone al método inductivo, en el sentido de que se sigue un procedimiento de razonamiento inverso. En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables. El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia”

### **3.3.4 Explicativo**

Puesto que esta investigación es más compleja, el nivel es más profundo de los conocimientos y se realiza un estudio altamente estructurado mediante el análisis de síntesis respondiendo el porqué del tema estudiado, descubriendo sus causas y efectos, con el objetivo de comprobar la hipótesis.

Permite describir la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos necesarios, Y emitir descripciones que ayuden a aclarar la situación actual del problema de investigación.

Se podrá analizar las respuestas que han sido recogidas en las encuestas y en las entrevistas las mismas que se realizará para obtener información con el propósito de interpretar los resultados y llegar a establecer conclusiones y recomendaciones a éste problema de investigación



### 3.4.5 Población y Muestra

Para la presente investigación la población objeto son los miembros de la COAC Coorambato Ltda. Que son un total de 9 personas entre hombres y mujeres integrados por:

Cuadro N° 4

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA</b>	
<b>CARGOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>
CONSEJO ADMINISTRATIVO	2
CONSEJO DE VIGILANCIA	2
OPERATIVO	5
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Segundo

Fuente: Coac Coorambato

Por ser el universo mínimo se considera también a los clientes de la cooperativa que son en un número de 2846 socios entre hombres y mujeres, pero se trabajara sólo con los que mantienen créditos que son 493 socios en el año 2010.

Cuadro N° 5

<b>SOCIOS</b>	<b>CREDITOS 2010</b>
HOMBRES	186
MUJERES	307
<b>TOTAL</b>	<b>493</b>

Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Coac Coorambato 2010

Para lo cual se utilizara un marco de muestra en base a la formula determinada.

## Marco de muestra:

Cuadro N° 6

SOCIOS	TIPOS DE CREDITOS			
	CONSUMO		MICROCREDITO	
HOMBRES	46	41895,00	140	125685,00
MUJERES	79	68355,00	228	205065,00
SUBTOTAL	125	110250,00	368	330750,00
TOTAL SOCIOS	493			
TOTAL CREDITOS	441000,00			

Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Coac Coorambato 2010

Como segunda parte se considera a las tres personas que trabajan en el departamento de créditos y cobranzas para su totalidad. Cabe mencionar que tanto a los clientes como a los operarios se realizará las encuestas y entrevistas correspondientes.

Con el resultado de la población realizada entre clientes y trabajadores, determinaremos la muestra con un total de 493 para el estudio deseado. La muestra nos asegura la selección de clientes en forma aleatoria, tal como recomiendan las técnicas estadísticas.

### 3.4 Determinación del cálculo de la Muestra

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

n= Tamaño de la muestra

Z=Nivel de confiabilidad 95% → 0.95/2=0.4750 → Z=1.96

P=Probabilidad de ocurrencia = 0.5

Q=probabilidad de no ocurrencia 1-0.5=0.5

N=población 493

e=Error de muestreo 0.09 (5%)

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

$$n = \frac{493}{(0,07)^2(493 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{493}{(0,0049)(492) + 1}$$

$$n = \frac{493}{3,4108}$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA:  $n = 145$

### 3.5 Operacionalización de las variables

#### 3.5.1 Variable independiente: Gestión en la colocación de créditos

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
Es el estudio de concesión de créditos, desde la consideración de los objetivos hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o rechazar créditos,	<p><b>concesión de créditos</b></p> <p><b>rechazo crediticio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos completos</li> <li>• Buen historial crediticio</li> <li>• Acumulación de deudas</li> <li>• Inexperiencia crediticia</li> </ul>	<p>¿Con el cumplimiento de los requisitos asegura obtener crédito?</p> <p>¿Está usted de acuerdo con las garantías que sobrepase el monto que solicita?</p> <p>¿Las calificaciones que presentan a usted en Credireport Garantiza para obtener crédito?</p> <p>¿Los socios que tienen buenas garantías pero muchas deudas tienen opción al crédito?</p> <p>¿Existen anomalías en los informes realizados por los asesores de créditos?</p> <p>¿Existe asesoramiento para otorgar créditos?</p>	Entrevista a los directivos de la COAC Coorambato Ltda. y encuesta a los clientes que tienen créditos del 2010

### 3.5.2 Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla.</p> <p>Mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.</p>	<p>Crecimiento en el mercado</p> <p>Inversión</p> <p>Patrimonio</p> <p>Liquidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• activo total.</li> <li>• Rendimiento del capital.</li> <li>• Rendimiento del patrimonio.</li> <li>• Utilidad Bruta.</li> <li>• Utilidad Neta.</li> <li>• Elementos Patrimoniales.</li> <li>• Indicadores de Liquidez.</li> </ul>	<p>¿El rendimiento en la Coac Coorambato Ltda. es acorde al plan de inversión?</p> <p>¿Cuál es el motivo por la cual se impartiría capacitación al personal de la empresa?</p> <p>¿Existe la capacidad económica para otorgar montos superiores al plan de trabajo?</p>	<p>Entrevista al Gerente y Contadora</p> <p>Entrevista al Gerente y Contadora</p> <p>Encuesta a los clientes a través de un cuestionario</p>

### **3.6 Plan de recolección de información**

Para el presente trabajo investigativo, el proceso de recolección de la información se tomará a varias técnicas de investigación entre ellas, la entrevista, técnica a utilizarse con el gerente, el jefe y el asesor de crédito de la Coac Coorambato Ltda, mientras que la técnica de encuesta se lo aplicará a los socios que tienen créditos.

#### **3.6.1 Entrevista**

La entrevista se lo utiliza Mediante conversaciones directas entre el investigador y uno o varios entrevistados, en este caso la entrevista se lo va a realizar al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda; con el fin de obtener información vinculada con el tema de estudio. Se hace con muestras pequeñas.

#### **3.6.2 Entrevista No Estructurada**

Se realiza según un objeto mínimo y bastante flexible; lo que permite introducir cambios de contenido en el estudio, a medida que el observador se inserta en el grupo investigado.

El tipo de entrevista a utilizar en este trabajo es la entrevista no estructurada, con el fin de incrementar información de acuerdo al avance de la entrevista, y se va a aplicar al nivel directivo de la empresa, quienes son:

- Gerente
- Contador
- Jefe de créditos
- Asesor de créditos

#### **3.6.3. Encuesta**

Es una técnica de recolección de la información, para lo cual los informantes responden por escrito, a preguntas entregadas. Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan al investigador

conforme al tema, las cuales serán contestadas por una muestra en clientes y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

### **3.7 Plan de procesamiento de la información**

#### **3.7.1 Procesamiento**

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 defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación de los datos, con porcentajes y su respectiva graficación, Cualitativos.

El procesamiento de contenidos cualitativos consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas, interpretativas del sentido de las percepciones de los directivos el análisis de contenido manifiesta del sujeto de análisis, 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.

Como un método de análisis controlado del proceso de comunicación entre los seres humanos, estableciendo un conjunto de reglas de análisis, paso a paso, que las separe de ciertas precipitaciones cuantificadoras. Las principales ventajas de análisis cualitativo radican en:

Análisis de las percepciones: dentro de un modelo de comunicación.

Reglas de análisis: el material que es analizado paso a paso crea reglas y procedimientos, que permiten dividir el material en unidades de análisis más interpretables.

Criterios de fiabilidad y validez: Los procedimientos de control de calidad permiten comparar mediante triangulación los resultados con otros estudios, lo que mejora la posible subjetividad de otros tipos de análisis.

## **3.7.2. Ciclo del proceso investigativo**

### **3.7.2.1. Medidas de tendencia central**

#### **3.7.2.2. Frecuencia**

Uno de los pasos que se realizan en cualquier estudio estadístico es la tabulación de resultados, es decir, recoger la información de muestra resumida en una tabla en la que a cada modalidad se le asocia determinados números que representan el número de veces que han aparecido, su proporción con respecto a otros valores de la variable. Estos números se denominan frecuencias así tenemos los siguientes tipos de frecuencias:

**3.7.2.2.1. Frecuencia Absoluta.-** La frecuencia absoluta de una variable estadístico, es el número de veces que una modalidad ha sido observado, es decir el número de veces que aparece en la muestra dicho valor de la variable.

**3.7.2.2.2. Frecuencia relativa.-** La frecuencia absoluta es un medida que está influida por el tamaño de la muestra, al aumentar el tamaño de la muestra aumentara también el tamaño de la frecuencia absoluta. Esto hace que no sea una medida útil para poder comparar. Para esto es necesario introducir el concepto de frecuencia relativa, que es el cociente entre la frecuencia absoluta y el tamaño de la muestra.

#### **3.7.2.2.3. Medida**

Es la medida de tendencia central más conocida, fácil de calcular, proporciona gran estabilidad en el muestreo, puesto que su fórmula permite tratamiento algebraico.



#### **3.7.2.2.4. Mediana**

La mediana es el punto medio de los valores de una serie de datos después de haber sido ordenados de acuerdo a su magnitud. Hay tantos valores antes que la mediana como posteriores en el arreglo de datos.

#### **3.7.2.2.5. Moda**

Se define como el valor que presenta la mayor frecuencia; se usa con mediciones de escala nominal, ordinal, de intervalo o de razón.

Es útil como medida de tendencia central, sólo en aquellos casos en que un valor de la variable es mucho más frecuente que el resto. Se basa en la idea de lo que es moda o en el comportamiento de la mayoría para tomar a cierto valor como representativo del comportamiento de los datos.

#### **3.7.2.2.6. Análisis**

Es una parte de estadística que se dedica a analizar y representar los datos, este análisis es muy básico, pero fundamental en todo estudio. Aunque hay tendencia a generalizar a toda la población las primeras conclusiones obtenidas tras un análisis descriptivo, su poder inferencial es mínimo y debería evitarse tal proceder. Otras ramas de la estadística se centran en el contraste de hipótesis y su generalización a la población.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Resultados obtenidos en la ficha de observación aplicada a los socios que tiene créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Ltda.

En este capítulo consta el análisis e interpretación de resultados, la verificación de la hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la ficha de observación aplicada a: socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORAMBATO Ltda, en primer lugar se procedió a la codificación de resultados para luego tabularlos, mediante la aplicación Estadística descriptiva, como medio principal de los datos obtenidos, para convertirlos en porcentajes, mediante una síntesis para el análisis.

Los procedimientos aplicados son: La correlación, la media aritmética y la prueba estadística, que se convertirán en los parámetros con que se verificara la hipótesis.

Pregunta N.-1

¿Usted qué tipo de crédito solicitó?

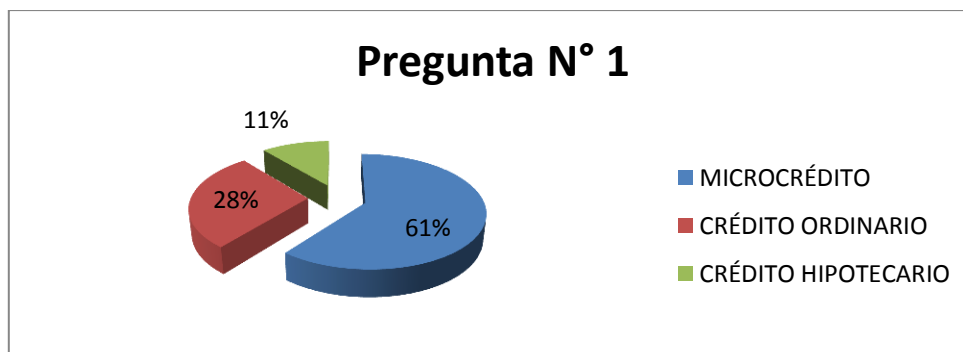
Cuadro N.- 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MICROCRÉDITO	88	60,69%
CRÉDITO ORDINARIO	41	28,28%
CRÉDITO HIPOTECARIO	16	11,03%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Encuesta

Grafico N.- 1



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 7

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION**

Del total de los encuestados el 61% afirman que tienen microcrédito, el 28% tienen créditos ordinarios y el 11% tienen crédito hipotecario.

Esto se debe a que la Institución trabaja más con microcréditos otorgando montos pequeños y con la tasa de interés es más baja, además el tiempo de duración de los trámites es de 24 horas y por la forma de pago que pueden hacer (diario, semanal, quincenal, mensual).

## Pregunta N° 2

¿Para qué solicito el crédito?

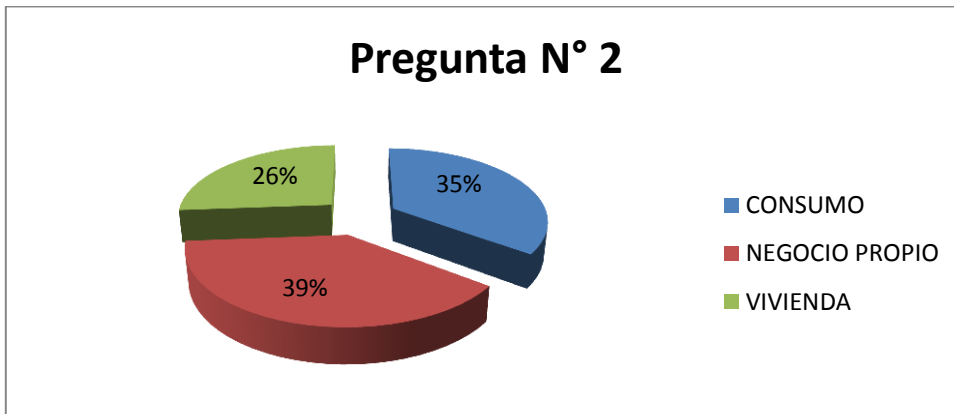
Cuadro N° 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
CONSUMO	51	35,17%
NEGOCIO PROPIO	56	38,62%
VIVIENDA	38	26,21%
TOTAL	145	100%

ELABORADO POR: Segundo L. Caiza T

FUENTE: Encuesta

Grafico N° 2



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro n° 8

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 39% ha solicitado el crédito para negocio propio, el 35% para consumo y el 26% para vivienda.

Demostrando así que la Institución brinda servicios financieros más a clientes que tienen negocio propio y por ende generando fuentes de trabajo.

### Pregunta N° 3

¿Está usted de acuerdo con las cuotas y con el tiempo estimado de pago?

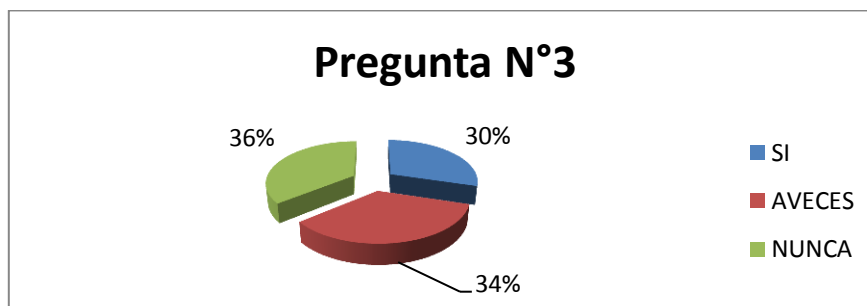
Cuadro N° 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	63	43,44%
AVECES	69	47,59%
NUNCA	13	8,97%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 3



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 9

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 36% de los clientes no están de acuerdo con las cuotas y con el tiempo de pago, el 34% a veces está de acuerdo y sólo el 30% está de acuerdo.

La mayoría de los socios, no están satisfechos con respecto a las cuotas y el tiempo de pago ya sea esta por diversas razones que pueden presentar al momento de analizar los documentos de los mismos o a su vez por las anomalías que puede existir por parte del analista de créditos.

#### Pregunta N° 4

¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?

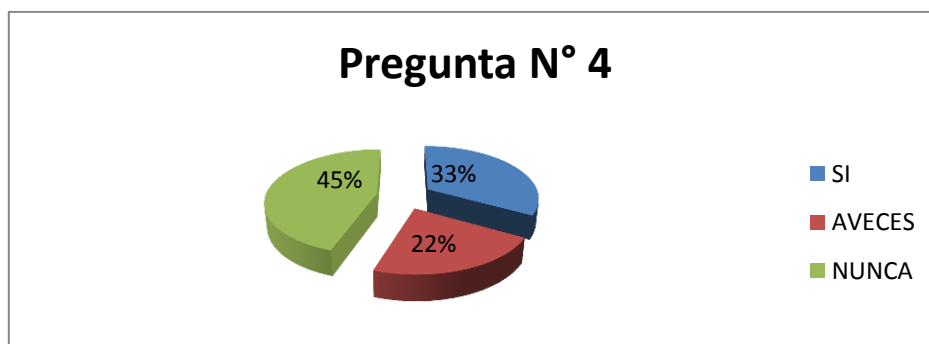
Cuadro N° 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	48	33,10%
AVECES	32	22,07%
NUNCA	65	44,83%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 4



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 10

#### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 45% no están de acuerdo con los requisitos y garantías, que la cooperativa pide, el 33% si está de acuerdo y el 22% a veces están de acuerdo.

Esto se da por que la documentación que pida la Institución tiene que ser superior a los montos solicitados, entonces existe inconvenientes por parte de los socios.

## Pregunta N° 5

¿El historial crediticio que tiene usted en Credi Report ayuda para solicitar más créditos?

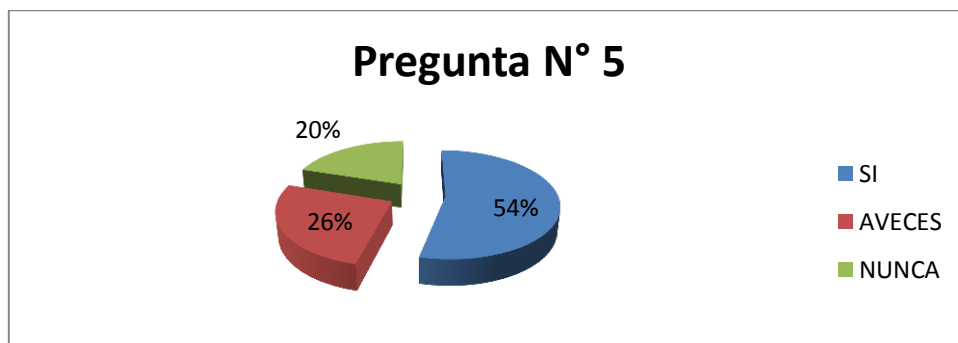
Cuadro N° 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	78	53,79%
AVECES	38	26,21%
NUNCA	29	20,00%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 5



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 11

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 54% si están de acuerdo con la central de credireport, el 26% a veces y el 20% no estan de acuerdo.

Demostrando así que el historial crediticio si tiene una garantía segura ya sea para titular o garante al momenta de solicitar créditos.

## Pregunta N° 6

¿Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones?

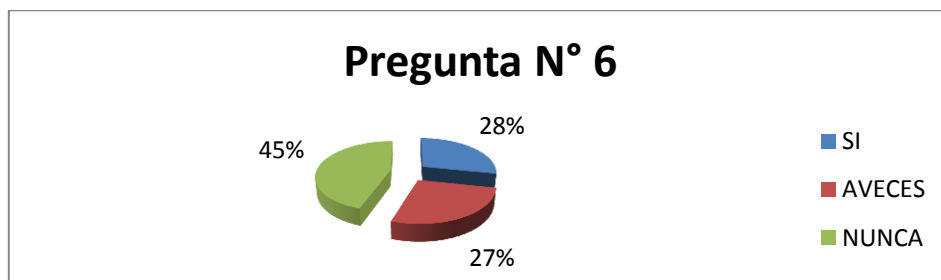
### Cuadro N° 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	41	28,27%
AVECES	39	26,90%
NUNCA	65	44,43%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

### Gráfico N° 6



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 12

### ANALISIS E INTERPRETACION

De los datos obtenidos de las encuestas realizadas el 45% no están de acuerdo con la tasa de interés, el 28% si están de acuerdo y el 27% a veces están de acuerdo.

Esto se da, por lo que en el mercado financiero existen entidad que trabajan sin la regulación por la superintendencia de bancos y seguros.



### Pregunta N° 7

¿Ha tenido retraso en los pagos de su crédito?

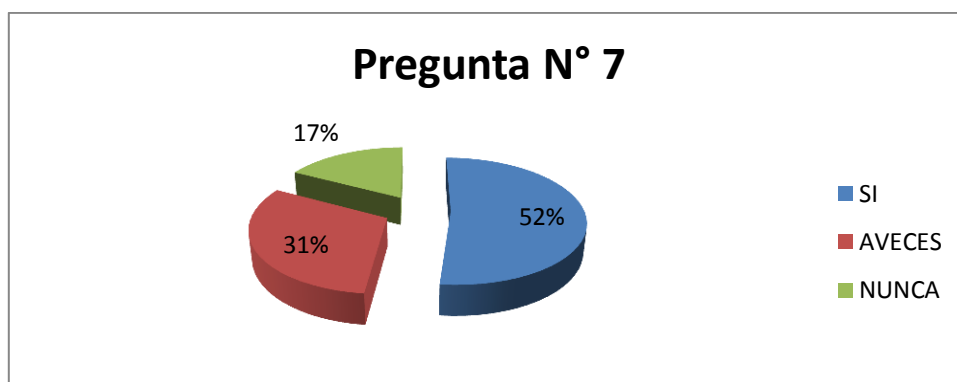
Cuadro N° 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	75	51,72%
AVECES	45	31,03%
NUNCA	25	17,24%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 7



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 13

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 52% si ha tenido retraso en los pagos de sus créditos, el 31% afirman que a veces presentan inconvenientes y el 17% nunca ha tenido retraso en los pagos.

De esta forma se presenta que existe la morosidad ya sea esta por diversos factores en los créditos vigentes.

### Pregunta N° 8

¿Considera usted que debe capacitar al personal del departamento de créditos?

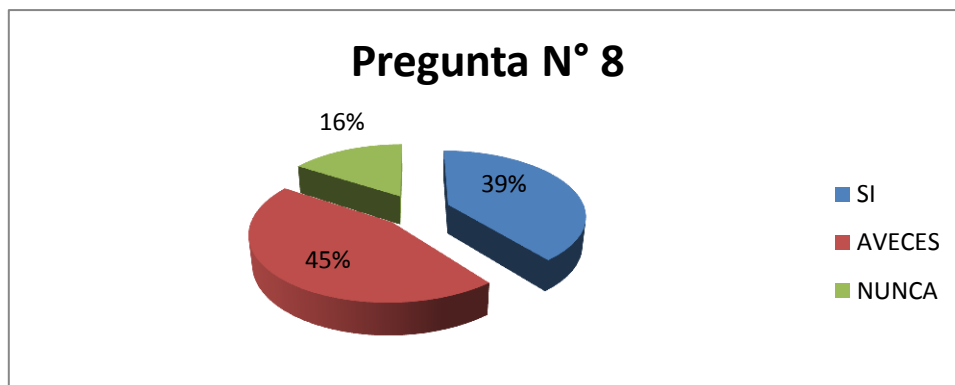
Cuadro N° 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	57	39,31%
AVECES	65	44,83%
NUNCA	23	15,86%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 8



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 14

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de las encuestas realizadas el 45% afirman que a veces deberían capacitar a los empleados, el 39% afirman que si debe existir y el 16% que no.

Demostrando así que el personal tiene que ser capacitado permanentemente para poder ayudar a los socios con los créditos y por ende a la institución.

## Pregunta N° 9

¿Está usted de acuerdo con el encaje que maneja la Institución (5X1)?

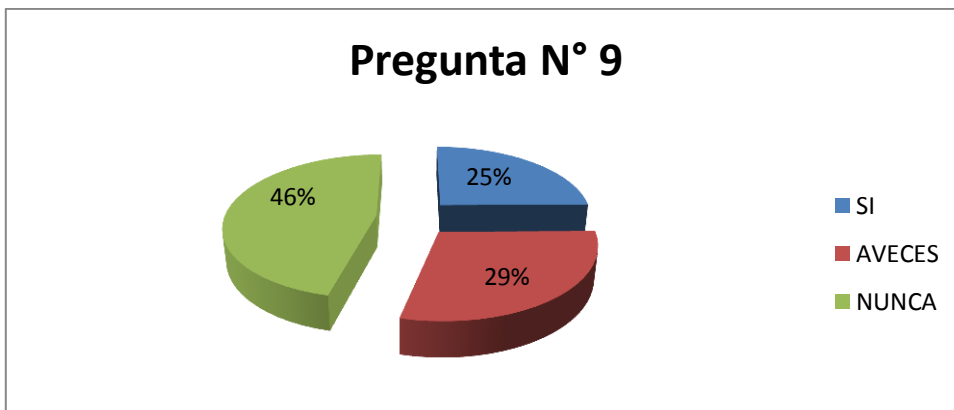
Cuadro N° 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	36	24,82%
AVECES	42	28,97%
NUNCA	67	46,21%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 9



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 15

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 46% afirman que no están de acuerdo con el encaje que se trabaja la institución, el 29% dicen que a veces y el 25% afirman que sí.

Demostrando así que los socios necesitan que el encaje sea menos para poder solicitar montos superiores a lo estipulado.

### Pregunta N° 10

¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?

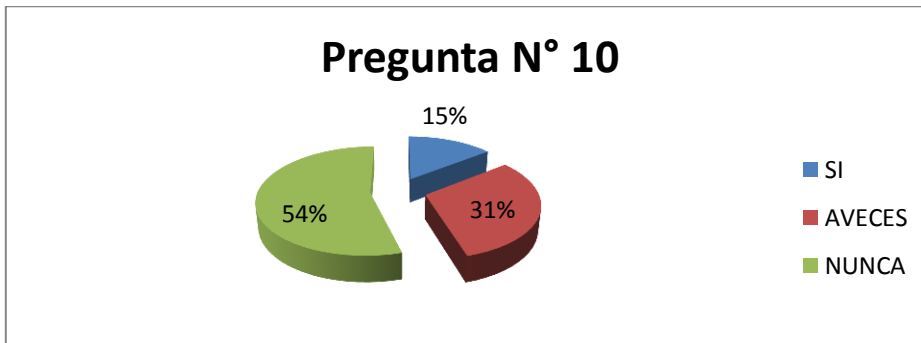
Cuadro N° 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	21	14,48%
AVECES	45	31,03%
NUNCA	79	54,48%
TOTAL	145	100%

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 10



Elaborado por: Segundo L. Caiza T.

Fuente: Cuadro N° 16

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del total de los encuestados el 54% dicen que no son analizados correctamente los documentos, el 31% dicen que a veces y el 15% afirman que sí.

De tal manera que el analista de crédito de realizar un estudio adecuado por documento para poder tener una conclusión favorable.

## 4.2 VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

### FRECUENCIAS OBSERVADAS

Cuadro N° 17

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>TOTAL</b>
PREGUNTA 3	43	50	52	145
PREGUNTA 6	41	39	65	145
PREGUNTA 9	36	42	67	145
PREGUNTA 10	21	45	79	145
TOTAL	141	176	263	580

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

### FRECUENCIAS ESPERADAS

Cuadro N° 18

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>TOTAL</b>
PREGUNTA 3	35,25	44	65,75	145
PREGUNTA 6	35,25	44	65,75	145
PREGUNTA 9	35,25	44	65,75	145
PREGUNTA 10	35,25	44	65,75	145
TOTAL	141	176	263	580

Elaborado por: Segundo L. Caiza T

Fuente: Encuesta

### **4.3 Calculo del chi-cuadrado**

#### **1.- Formulación del problema**

HO: La gestión en la colocación de créditos, NO incide en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010

HI: La gestión en la colocación de créditos, SI incide en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010

#### **2.-Deficion del modelo matemático**

$$O = E$$

$$O \neq E$$

#### **3.- Elección de la prueba estadística**

Chi-cuadrado

#### **4.- Nivel de asignación**

$$\alpha = 0,05$$

#### **5.- Distribución muestral**

$$Gf = (K-L)$$

$$Gf = (4-1)(3-1)$$

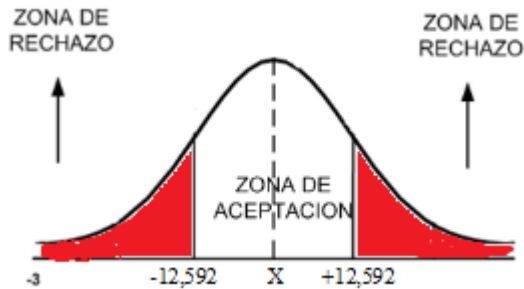
$$Gf = (3)(2)$$

$$Gf = 6$$

Por lo tanto con 6 grados de libertad, tenemos un valor de la tabla estadística de 12.592

$$Z = 12,592$$

#### **6.- Definición de la zona de rechazo**



## 7.- Cálculo matemático

F.O.	F.E.	F.O.-F.E.	(F.O.-F.E.) <sup>2</sup> /F.E.
43	35,25	7,75	1,70
50	44	6	0,82
52	65,75	-13,75	2,88
41	35,25	5,75	0,94
39	44	-5	0,57
65	65,75	-0,75	0,01
36	35,25	0,75	0,02
42	44	-2	0,09
67	65,75	1,25	0,02
21	35,25	-14,25	5,76
45	44	1	0,02
79	65,75	13,25	2,67
580	580	0	15,50

## 8.- Decisión

El valor calculado es mayor que el valor dado en la tabla. Por lo tanto se acepta la  $H_1$ : La gestión en la colocación de créditos, SI incide en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010. Se sugiere que debe ser analizado correctamente los documentos de los socios y debe existir una capacitación permanente para el departamento de créditos.

## **CAPITULO V**

### **Conclusiones recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones**

Después de revisar la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los socios que tienen créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010, se puede redactar las siguientes conclusiones:

- Predomina una mala colocación de créditos, ya que los clientes activos han manifestado que no están de acuerdo con las cuotas y tiempo estimado de pagos, así como de la tasa de interés que maneja la institución para microcréditos.
- Desde el punto de vista de los socios encuestados, la mayoría no están de acuerdo con el encaje que maneja la cooperativa que es el (5 X 1), demostrando así, que una parte significativa del mercado está insatisfecha, propiciando la pérdida de socios potenciales.
- En la Institución se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Institución.



## 5.2 Recomendaciones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. debe estar consciente sobre la necesidad de incorporar, a sus procesos de negocio en la gestión para colocación de créditos como una oportunidad para lograr los objetivos institucionales; fijando el tiempo, la tasa de interés y con las cuotas de pagos de acuerdo a las necesidades del cliente para alcanzar una ventaja competitiva y, garantizar en forma sustentable su desarrollo administrativo, operativo, financiero y tecnológico.
- Se debe fijar las políticas para el valor del encaje de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes, y analizar correctamente la documentación presentada, utilizando todos los factores financieros para tomar una decisión favorable.
- Proponer la reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, en la que se establezca lineamientos para gestionar potenciales factores de colocación, en las operaciones que realice la Cooperativa, y establecer programas de capacitación permanente a todo el personal tanto interno como externos que labora en la Institución.

## **CAPITULO VI**

### **Propuesta**

#### **6.1. Datos Informativos**

**Título:** La Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios

**Institución Ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

#### **Beneficiarios:**

- Directivos
- Empleados
- Socios

#### **Ubicación Sectorial:**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Av. 12 de Noviembre y Espejo

Teléfono: 2823977

**Tiempo estimado para la ejecución:** se efectuara en un semestre

**Inicio:** enero del 2011

**Fin:** Julio del 2011

**Equipo Técnico Responsable:**

**Gerente:** Economista Angel Caiza T.

**Contadora:** Dra. Gabriela Cabrera

**Autor:** Segundo Lorenzo Caiza,

**Tutor:** Ingeniero Ernesto Jara, asesor de la tesis de investigación en estudio.

**Costo:**

El costo estimado para la realización de la propuesta del tema de investigación se estima en los \$ 800 dólares americanos.

**6.2. Antecedentes de la Propuesta**

Con los datos obtenidos de la investigación, con fundamentos reales, se efectúa la realización de la propuesta en el trabajo de investigación, con la finalidad de conocer los errores de la cooperativa y dar soluciones al problema, que impide al crecimiento de la rentabilidad y la sostenibilidad de la Institución.

Una consecuencia que se ha podido observar en la institución es que hay que actualizar las políticas de crédito tanto para el análisis al momento de otorgar y dar el respectivo seguimiento para poder verificar a donde fue destinado el dinero acreditado, con el fin de alcanzar beneficios que ayuden a disminuir el alto índice de créditos mal colocados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

**6.3 Justificación**

El presente trabajo intenta tener una orientación práctica, que permita su aplicación a la realidad existente en la cooperativa, haciendo notar la importancia estratégica de contar con un adecuado manual de políticas crediticias y sus procedimientos, proponiendo una metodología para la elaboración del mismo. Es por eso que la esencia de la gestión de la cartera de crédito consiste en medir las probabilidades y las pérdidas estimadas en los créditos otorgados.

## **6.4 Objetivos de la Propuesta**

### **6.4.1. Objetivo General**

- Reducir el alto índice de créditos mal colocados, mediante la reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer los parámetros para la colocación de cartera.
- Gestionar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en la otorgación de créditos
- Disponer para el personal una capacitación permanente, para especializar y innovar los productos en diferentes áreas.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

Algunas razones de importancia por lo que se considera que es factible la ejecución de la presente propuesta están relacionados a diferentes aspectos y entre los más importantes tenemos: Político, Tecnológico, Organizacional, Económico financiero y Legal.

- **Político**

Porque mediante la reestructuración del manual de políticas y procedimientos crediticios; permitirá encaminar de mejor manera en las colocaciones de cartera,

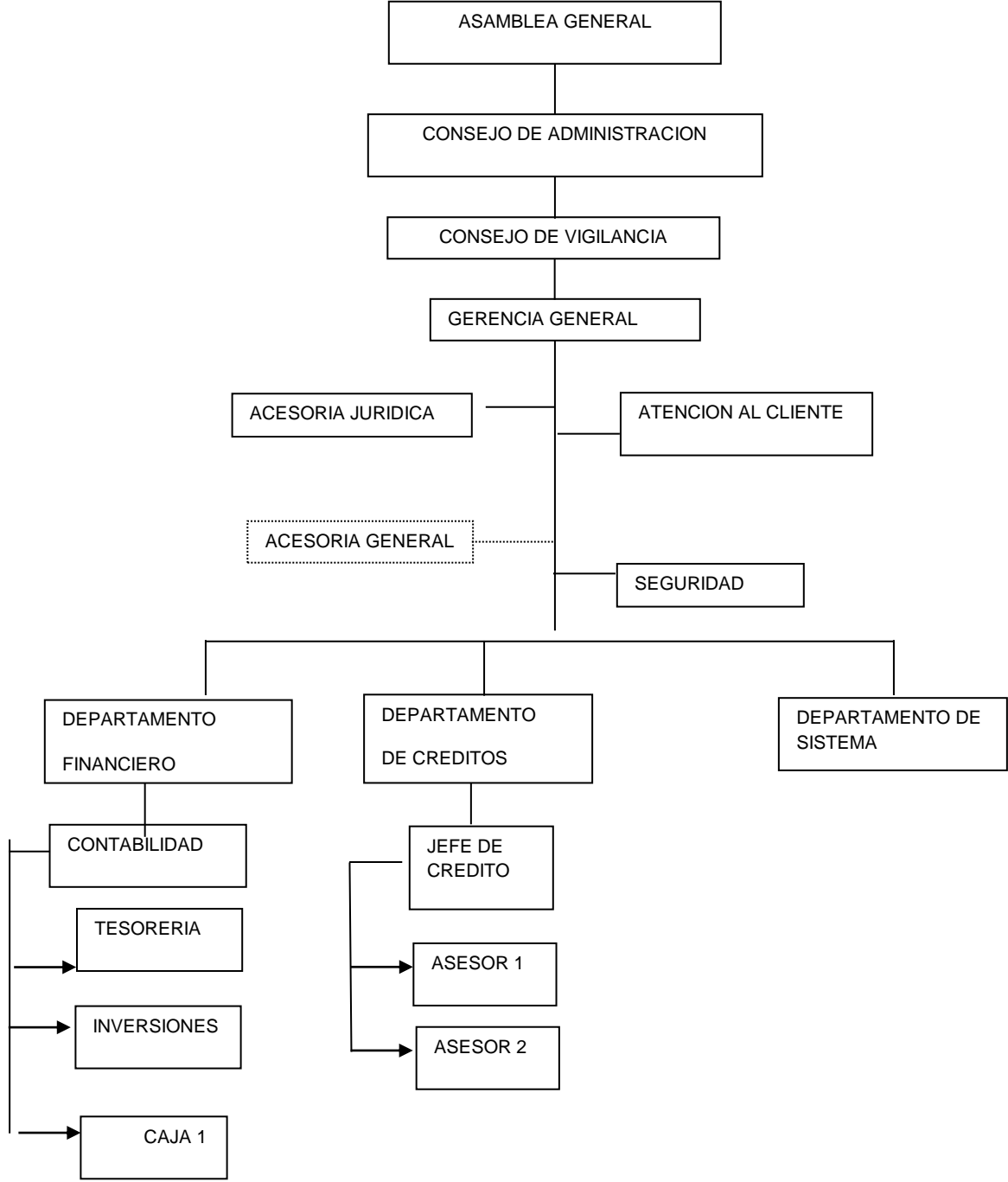
El para beneficio de la institución y de los socios. Ya que crea una ventaja competitiva en comparación con la competencia siendo potencialmente atractiva para las personas. Además la Cooperativa dispone de los recursos económicos necesarios para ejecutar esta propuesta ya que al no necesitar de una gran suma económica para su ejecución y supervisión es prudente implementarlo.

- **Tecnológica**

- Factor tecnológico como medio cada vez innovador, permite que se compacte a las necesidades de la entidad para brindar un servicio eficiente y de calidad.

- **Organizacional**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**  
**COAC "COORAMBATO Ltda."**



• **Económico y Financiero**

La frigidez de la economía en especial de la nuestra, hace que luego de la pérdida de confianza de muchas personas en los bancos, el ahorro y el crédito sea una alternativa de las personas, con patrones de ahorro moderados, y con bases sólidas en el crédito a tasas de interés accesibles que permite el desarrollo de los sectores a los cuales está enfocado el servicio, lo que ha dado como resultado una tendencia cada vez más alta.

- **Legal**

Uno de los aspectos de vital importancia para nuestro trabajo es que mediante el estudio y análisis de los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato, nos permite ejecutar planes de mejoramiento en beneficio de sus empleados y su imagen como cooperativa; y al Reestructurar las políticas y procedimientos de créditos se regirá al Reglamento General de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **6.6 Fundamentación**

En la COAC Coorambato se procederá a la reestructuración del manual de políticas y procedimientos crediticios, para captar socios y recursos monetarios por ende realizar las colocaciones correspondientes, es necesario recalcar que esta propuesta requiere que el Gerente haga cumplir lo que dispone la ley.

La reestructuración de un Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos debería considerar todas las etapas de gestión de riesgo, incluyendo la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control.

- **Identificación**
- La identificación sobre la mala colocación de cartera, depende de los factores internos como externos que afectan el logro de los objetivos institucionales.

- **Evaluación**

Todos los errores crediticios deben ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto a la medición de la vulnerabilidad de la entidad. Los errores pueden ser aceptados, o evitados de una manera consistente con la estrategia. Cuando sea posible, la entidad debería usar controles internos apropiados u otras estrategias para poder tener la liquidez.

- **Monitoreo**

Un monitoreo de las actividades puede ofrecer la ventaja de detectar rápidamente y corregir deficiencias en la colocación de créditos también fomenta la identificación temprana de cambios, así como la aparición de nuevos errores. El alcance de las actividades de monitoreo incluye todos los aspectos de la gestión en procesos.

- **Control**

Después de identificar y medir los errores sobre la otorgación de créditos, la entidad financiera debería concentrarse en la restructuración del manual de políticas y procedimientos crediticios. El control de la gestión crediticia puede ser conducido como una parte integral de las operaciones o a través de evaluaciones permanentes.

- **Reporte**

Debe existir un reporte regular de la información pertinente a la alta gerencia, al directorio, al personal y a partes externas interesadas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. El reporte puede incluir información interna y externa, así como información financiera y operativa.

- **Funciones**

- Correcto análisis a los socios que requieran crédito.
- Brinda asesoría al personal encargado de créditos.
- Coordinar la integración entre el comité de crédito y sus oficiales.
- Asegurar el cumplimiento de los reglamentos establecidos
- Desarrollar metodologías de medición del riesgo, manuales de funciones y procedimientos.
- Finalmente, se encargara de informar al Directorio acerca del nivel de exposición a los riesgos y su respectiva gestión realizada.

## 6.7 Metodología (Modelo Operativo)

**Cuadro N° 19**

<b>FASES</b>	<b>ACCION A DESARROLLAR</b>
Fase I	Datos de la empresa
Fase II	Análisis Financiero
Fase III	Objetivos
Fase IV	Políticas
Fase V	Administración de crédito
Fase VI	Garantías
Fase VII	Concesión de crédito

**Elaborado por: Segundo L Caiza T**

**Fuente: Propuesta**

### **FASE I**

#### **6.7.1 Datos de la cooperativa**

##### **Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorambato Ltd.”**

El entusiasmo creativo de un grupo de jóvenes de la provincia, fecunda la idea de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, enfocado la ayuda con espíritu cooperativista para el progreso y desarrollo de sectores más necesitados, iniciando con un total de 14 socios, el 28 Septiembre del 2006 y posteriormente mediante Acuerdo Ministerial N° 00059 – 2006 DNC se crea legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORAMBATO Ltda.”



Con un Capital inicial de 14,000.00 Dólares Americanos, con el propósito brindar productos y servicios financieros a los sectores como: Agricultura, Comercio Informal, Ganadería, Vivienda, Artesanía, etc.

Geográficamente se encuentra ubicada en nuestra Ciudad de Ambato en la Provincia del Tungurahua en la Avenida 12 de Noviembre y Espejo, la estructura se compone de una amplia y moderna infraestructura, apropiada con sistema y tecnología informática necesaria, con un recurso humano competente para procesos eficientes en el servicio, que le permiten a la institución cubrir las necesidades de los sectores a los cuales está orientado.

## **FASE II**

### **6.7.1.2. Análisis financieros**

#### **6.7.1.2.1. Recolección de información**

Para la presente investigación se procedió a la recolección de información de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Ltda. Como:

- Estados Financieros del año 2009
- Estados Financieros del año 2010

#### **6.7.1.2.2. Análisis Horizontal**

Se ocupa de los cambios en las cuentas de un periodo a otro, para este proyecto utilizaremos los estados financieros al 31 de diciembre del 2009 – 2010 de la COAC Coorambato Ltda.

## Cuadro N° 19

Cuentas	Año 2009	Año 2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>Activos</b>				
Activo corriente	312429,39	546554,03	234124,64	74,94
Activo fijo	9116,63	10021,59	904,96	9,93
Otros activos	113430,4	210450,52	97020,12	85,53
<b>Total Activos</b>	<b>434976,42</b>	<b>767026,14</b>	<b>332049,72</b>	<b>76,34</b>
<b>Pasivos</b>				
Pasivo corriente	307468,50	610003,5	302535	98,40
Pasivo no corriente	13286,41	57927,94	44641,53	335,99
<b>Patrimonio</b>	<b>114221,43</b>	<b>99094,39</b>	<b>-15127,04</b>	<b>-13,24</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>434976,34</b>	<b>767025,83</b>	<b>332049,49</b>	<b>76,34</b>

Elaborado por: Segundo L Caiza T

Fuente: Estados Financieros

### Interpretación:

De los datos obtenidos podemos decir que existe un incremento en cuanto a Activo, Pasivos en cambio en el patrimonio existe una disminución, esto se debe a los accionistas no ha hecho una capitalización, además se puede observar que en el activo corriente hay un incremento por lo que se puede mencionar que existen créditos colocados.

**Cuadro N° 20**

<b>EGRESOS</b>				
<b>Gastos</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	Variación Absoluta	Variación Relativa
Intereses causados	12953,90	19366,26	6412,36	49,50
Obligaciones con el publico	12953,90	8215,5	-4738,4	-36,58
Obligaciones Financieras	0,00	11150,76		
Provisiones	5569,77	14113,77	8544	153,40
Gastos operacionales	64623,58	126633,61	62010,03	95,96
Honorarios	4635,96	10319,51	5683,55	122,60
Servicios varios	17651,45	20715,05	3063,6	17,36
Impuestos contribuciones multas	3322,15	545,86	-2776,29	-83,57
Depreciación	0	3425,06	3425,06	0,00
Otros Gastos operaciones	12043,97	19895,82	7851,85	65,19
Otros Gastos y perdidas	495,32	201,58	-293,74	-59,30
<b>Total de Egresos</b>	<b>83642,57</b>	<b>160315,22</b>	76672,65	91,67
<b>INGRESOS</b>			0	0,00
Interese y Descuentos Ganados	49971,04	73385,88	23414,84	46,86
Intereses de Cartera de crédito	49875,17	73332,33	23457,16	47,03
Otros Ingresos	13285,35		-13285,35	-100,00
Comisiones Ganados		6821,25	6821,25	
Ingresos por Servicios	15068,24	10512,00	-4556,24	-30,24
servicios Cooperativos	12554,00	9217,00	-3337	-26,58
Otros Ingresos	2555,25	2529,37	-25,88	-1,01
Otros	1690,11	2289,00	598,89	35,43

<b>total de ingresos</b>	<b>80879,88</b>	<b>93248,50</b>	12368,62	15,29
<b>Resultado de Periodo</b>	<b>2762,69</b>	<b>67066,72</b>	64304,03	2327,59

**Elaborado por: Segundo L Caiza T**

**Fuente: Estados Financieros**

**Interpretación:**

Aquí se puede observar que los gastos operacionales han incrementado demostrando así que la institución tenga insuficiencia en la rentabilidad, esto se debe a que la cooperativa ha empezado a cancelar sueldos de acuerdo a lo estipulado en la ley de trabajadores.

**6.7.1.2.3. Análisis Vertical**

Consiste en tomar un solo estado financiero y relacionar cada uno de sus partes con un total determinado dentro del mismo estado.

**Cuadro N° 21**

<b>Subtotales</b>	<b>Valores</b>	<b>Composición</b>
<b>Activos</b>		
Activo corriente	546554,03	71,26
Activo fijo	10021,59	1,31
Otros activos	210450,52	27,44
<b>Total Activos</b>	<b>767026,14</b>	<b>100,00</b>
<b>Pasivos</b>		
pasivo corriente	610003,81	79,53
pasivo no corriente	57927,94	7,55

Patrimonio	99094,39	12,92
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>767026,14</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado por: Segundo L Caiza T**

**Fuente: Estados financieros**

**Interpretación:**

De acuerdo a los análisis se puede mencionar que del total de los activos el 71,26% está concentrado en los activos corrientes. Y el 79,26% de los pasivos se encuentra en las obligaciones de la institución.

**Cuadro N° 22**

<b>EGRESOS</b>	<b>Año 2010</b>	
<b>Gastos</b>		
Obligaciones con el público	<b>8215,50</b>	5,12
Obligaciones financieras	<b>11150,76</b>	6,96
Provisiones	<b>14113,77</b>	8,80
Gastos operacionales	<b>126633,61</b>	78,99
Otros Gastos y pérdidas	<b>201,58</b>	0,13
<b>Total de Egresos</b>	<b>160315,22</b>	100,00
<b>INGRESOS</b>		
Interese y Descuentos Ganados	<b>73385,88</b>	78,70
Comisiones Ganados	6821,25	7,32
Ingresos por Servicios	10512,00	11,27
Otros Ingresos	2529,37	2,71
<b>total de ingresos</b>	<b>93248,50</b>	100,00

Resultado de Periodo	67066,72	
----------------------	----------	--

**Elaborado por: Segundo L Caiza T**

**Fuente: Estados Financieros**

**Interpretación:**

Aquí se puede observar que la cooperativa tiene más gastos que los ingresos y por ende no genera utilidad.

#### **6.7.4. Calculo de indicadores financieros**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} = \frac{506467,26}{667931,75} = 0,75 = 1$$

El resultado significa que la cooperativa dispuso de una unidad monetaria (usd) para cubrir una unidad monetaria de deuda al 31 de diciembre del 2010

$$\text{Deuda a patrimonio} = \frac{\text{pasivos}}{\text{patrimonio}} = \frac{667931,75}{99094,39} = 6,74$$

Significa que la cooperativa por cada unidad monetaria (USD) corresponde a la deuda con terceros seis unidades monetarias al 31 de diciembre de 2010

$$\text{Patrimonio neto a activo total} = \frac{\text{patrimonio neto}}{\text{activo total}} = \frac{99094,39}{767026,14} = 0,13$$

Significa que la participación accionaria que tiene la cooperativa que corresponde al 13% sobre el total de sus activos al 31 de diciembre del 2010

$$\text{Patrimonio neto a Pasivo total} = \frac{\text{patrimonio neto}}{\text{pasivo total}} = \frac{99094,39}{667931,75} = 0,15$$

Significa que el grado de financiamiento entregado por los socios de la cooperativa corresponde al 15% de la totalidad del patrimonio, porque no existe endeudamiento externo.

$$\text{Participación de la cartera en activos} = \frac{\text{cartera de pretamos}}{\text{activo total}} = \frac{828886,89}{1341945,79} = 0,62$$

Significa que en su estructura financiera del 62% de los activos totales la cooperativa tiene invertido en la cartera de créditos.

$$\text{Rendimiento de cartera} = \frac{\text{intereses recibidos por prestamos}}{\text{promedio cartera activa}} = \frac{140581,89}{553085,59} = 0,25$$

El 25% del promedio anual de la cartera de préstamo es el grado de rendimiento que produjeron los recursos de la cartera promedio.

$$\text{Eficiencia operativa} = \frac{\text{gastos generales y ded la administracion}}{\text{activo promedio}} = \frac{159841,06}{1038327,40} = 0,15$$

El comportamiento de los gastos generales y de administración en relación a la inversión total de activos del 15%.

### **FASE III**

#### **6.7.5. Objetivos**

##### **Art. 3**

- a. Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable. La cartera de préstamos de la Cooperativa debe ser principalmente de naturaleza exigible a corto y mediano plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes para mantener una cartera sana y balanceada en razón de mantener una adecuada liquidez y menor riesgo de los recursos canalizados como préstamos.
- b. Invertir los fondos de la Cooperativa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de sus socios y para la protección y seguridad de los ahorristas.
- c. Asegurar respuestas oportunas, adecuadas y competitivas para las solicitudes justificadas de préstamos, observando que las mismas representen formas viables para el empleo de fondos disponibles para su colocación. La Cooperativa mantendrá la respuesta social adecuada a los socios en una forma consistente con los principios sólidos de crédito.

## **FASE IV**

### **POLITICAS**

#### **Art. 4.- Políticas Generales**

- a.** El crédito que provea la Cooperativa debe orientarse prioritariamente a la financiación de actividades productivas que incrementen los ingresos netos del socio y/o su familia mediante la generación de empleo; en segundo orden hacia actividades que conlleven al mejoramiento en las condiciones de vida, tales como vivienda, educación, salud, alimentación, vestido, instalaciones físicas y terrenos; en tercer orden hacia destinos de consumo como: adquisición de electrodomésticos, financiamiento de viajes, etc.
- b.** Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.
- c.** Debe mantenerse una constante acción de información y asesoría a los socios sobre la correcta utilización y cancelación del crédito.
- d.** La Cooperativa evaluará periódicamente la calidad de sus activos de riesgo y a la vez constituirá la provisión exigida para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento contable de los préstamos que se califiquen como irrecuperables.
- e.** Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo a la garantía, destino de los mismos y riesgos inherentes. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.
- f.** Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicador que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.



m. La Cooperativa deberá dar al sujeto de crédito facilidades de pago a las originalmente pactadas en los pagarés o contratos de préstamos de una o más obligaciones, que por diversos motivos no ha podido cumplir con las obligaciones de pago.

#### **Art. 7.- Responsabilidades de los Comités de Crédito**

- a. Mantener una conducta ética.
- b. Cumplir y hacer que se cumplan todos los requisitos legales (internos y externos)
- c. Seguir las políticas y procedimientos establecidos.
- d. Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- e. Mantener la objetividad en su análisis.
- f. Autorizar con su firma cada una de las operaciones de crédito propuestas
- g. Mantener un libro de actas, con firmas de responsabilidad, en el que se detallen todos los créditos aprobados.
- h. Entregar al Departamento de Crédito (Asistente de crédito) en forma inmediata las solicitudes de crédito resueltas y demás documentos necesarios para su respectivo trámite.
- i. Analizar análisis de créditos, dominando las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.
- j. Analizar los créditos en forma cuantitativa, cualitativa, riesgos de sectores económicos, requisitos, verificación de datos y clase de clientes.

## FASE V

### ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

#### **Art. 10.- Consideraciones Generales**

El cumplimiento de esta política le corresponde al Gerente General, Gerentes de Sucursales, Jefes de crédito, asesores o auxiliares de crédito y todo el personal que por sus funciones esté involucrado en las actividades de crédito.

#### **Art. 11.- políticas de administración de crédito.**

Como política general los analistas de crédito usaran con frecuencia las 05 C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante. 1. Conocimiento (Reputación.) 2. Capacidad. 3. Capital. 4. Colateral (Garantía). 5. Condiciones.

##### **a. Carácter**

Con el carácter se determina la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversos compromisos personales. Estos indicadores se refieren a:

- Estabilidad de residencia (propia, arrendada),
- Estabilidad laboral o experiencia profesional,
- Experiencia crediticia con la Cooperativa,
- Referencia de créditos comerciales o de otras instituciones financieras,
- Referencia de movimientos de cuentas corrientes, de ahorros e inversiones si las tuviere,
- Referencias de tarjetas de crédito, si las tuviere, y
- Referencias de tipo personal.

##### **b. Capacidad de pago**

Entendida como la capacidad que tiene el socio para cubrir todas las obligaciones financieras adquiridas, constituyéndose en uno de los principales elementos para tomar la

resolución de otorgarle o no el préstamo. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del cliente comprenden:

- Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades personales, comerciales y empresariales, etc.),
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos familiares (alimentación, educación, salud, vestido, vivienda, transporte, servicios, pagos de deudas generales y a instituciones financieras, misceláneos). Si la relación (gastos totales netos/ingresos totales netos) es de un 70% o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30%, lo cual se constituye en una relación aceptable.

#### **c. Capital (Respaldo Patrimonial)**

Del patrimonio del socio, se debe separar aquel que esté libre de todo gravamen, puesto que ofrece un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del sujeto de crédito.

#### **d. Colateral (Garantía)**

Colateral es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la Cooperativa. El Jefe de Crédito o la persona que haga el análisis respectivo deberán determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

#### **e. Coyuntura Económica**

Para tener una visión más clara de la recuperación del préstamo es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve o desenvolverá el socio, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente de información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico. Indicadores básicos como Inflación, Tasas de Interés Referenciales, Ingreso per capital, Salarios, Empleo, crecimiento económico nacional y sectorial entre otros, deberán ser considerados para determinar el posible escenario en que desarrollará sus actividades el sujeto de crédito.

La administración del crédito se sujetará a las siguientes políticas:

**a. Reputación y Activos del Socio**

Es política de la Cooperativa otorgar créditos solamente a clientes de buena reputación financieramente comprobados. Los socios deberán presentar referencias crediticias a fin de demostrar su calificación para recibir crédito, acompañados con información adicional sobre sus antecedentes para verificar su reputación. Los resultados de estas investigaciones deberán ser documentadas en la carpeta de crédito.

La cantidad de información necesaria para demostrar la reputación de cada socio variará caso a caso según lo consideren el asesor de crédito y los demás funcionarios que analicen el crédito. Sin embargo es obligatoria la historia crediticia de todos los socios.

La reputación y condición financiera de todo solicitante de préstamo y de sus garantes, si los hubiere, deberán ser analizadas por el funcionario de crédito para determinar su capacidad de pago que conlleve a satisfacer oportuna y prontamente cualquier obligación de crédito contraída.

**b. Destino del Crédito**

Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

**c. Fuentes de repago**

Todos los créditos serán otorgados en efectivo, en el entendido de que serán reembolsados en efectivo. Por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de efectivo en el análisis de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito (análisis financiero) antes de la aprobación de un crédito.

- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista en relación con las fuentes de efectivo del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.

Para el cumplimiento de los objetivos descritos, a más de lo solicitado y verificado en la solicitud de crédito, se incluirá en el informe de crédito un análisis económico financiero mínimo, en base a los siguientes indicadores

#### **d. Supervisión de crédito**

Es responsabilidad de supervisar los créditos en orden jerárquico y de responsabilidad por el Jefe de Crédito (Financiero), el Asesor y el Auxiliar, para lo cual tienen que cumplir las siguientes responsabilidades:

##### **Jefe de Crédito.-**

Dependencia directa del Gerente General, con la ayuda directa y bajo la responsabilidad del Jefe departamental o Jefe de Agencia.

#### **Responsabilidades**

##### **Créditos**

- Actualizar al manual de créditos y presentar al Consejo de Administración para su aprobación
- Realizar seguimiento a la colocación de créditos para confirmar su correcta ejecución.
- Calificar al socio (sujeto de crédito), garantes y conyugues y dar el trámite legal.
- Mantener y custodiar los pagarés y demás documentos que suscriben los socios por los préstamos recibidos.
- Llevar las estadísticas de los préstamos, control de la morosidad, gastos judiciales y extrajudiciales que solicite el asesor jurídico para tramitación de las causas de los socios morosos.
- Entregar la información que fuere solicitada por cualquier organismo - directivo.
- Realizar los trámites necesarios para recuperar la cartera vencida antes del cobro por la vía judicial.

- Entregar mensualmente a Gerencia y al Consejo de Vigilancia el informe automatizado sobre la morosidad.
- Fijar fechas y formas de entrega de los préstamos aprobados.
- Procesar la acreditación única y exclusiva al cliente.
- Cuadrar a fin de mes los préstamos concedidos a los socios.

#### **Asesor de Crédito.**

Dependencia directa del Jefe de Crédito

#### **Responsabilidades.-**

- Realizar entrevistas personales a los socios que soliciten créditos
- Efectuar las inspecciones y verificaciones a socios, garantes y conyugues sobre la base de las solicitudes de crédito.
- Evaluar la información solicitada y las situación socio económica de los solicitantes del crédito en el formulario de inspección respectivo.
- Supervisar periódicamente e informar sobre el uso correcto del préstamo.
- Notificar y llevar control de los socios morosos.
- Elaborar las notificaciones para ser enviadas a los socios morosos y sus garantes - (extrajudicial).
- Presentar informes sobre préstamos vencidos al jefe de crédito.
- Realizar las demás actividades solicitadas, Gerencia General y Jefe de Crédito.
- Presentar el reporte de recuperación semanal al jefe de crédito (seguimientos).

#### **Asistente de Crédito.**

Dependencia directa del Jefe de Crédito

#### **Responsabilidades**

- Entregar y receptar las solicitudes de crédito con todos los requisitos y despachar las inspecciones.
- Elaborar la provisión de intereses mensualmente
- Realizar consultas en el buró de crédito.

- Llenar los pagarés y letras de cambio que consten datos y firmas de deudores, garantes y conyugues.
- Elaborar, despachar y archivar toda correspondencia generada en el departamento de crédito y cartera.
- Informar diariamente los préstamos concedidos y las cancelaciones realizadas al Jefe de Crédito.
- Solicitar al Jefe de Crédito y Cobranzas listado de los créditos aprobados.
- Realizar las demás actividades inherentes a su cargo.

## **FASE VI**

### **GARANTÍAS**

#### **Art. 17.- Políticas sobre Garantes**

Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicarán las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios principales. La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en el que se justifique documentadamente la pertenencia de sus activos principales, el origen de sus ingresos, sus pasivos a corto y largo plazo y su patrimonio.

#### **Art. 18.- Clases de Garantías**

El Jefe de Crédito por intermedio de analistas de crédito – COMITÉ DE CREDITO - deberá asegurarse que las garantías entregadas para una operación ofrezcan una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una fuente alterna de pago en caso de que no se pueda obtener este de la fuente primaria. A continuación, se detallan las principales clases de garantías que la Cooperativa puede aceptar en respaldo de sus operaciones activas:

**a. Garantía sobre Firmas:** Constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica (bienes inmuebles) y moral, se instrumenta mediante la suscripción del pagaré o letra de cambio.

**b. Garantía Prendaria:** Constituida por bienes muebles (maquinarias, electrodomésticos, equipos y vehículos) en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su naturaleza y conforme lo determine la Cooperativa. Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía y deberá ser inscrito en el Registro Mercantil correspondiente.

**c. Garantía Hipotecaria:** La constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la Cooperativa en primera hipoteca, debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad respectivo.

**d. Documentos Colaterales:** La constituida por valores monetarios en efectivo, o pagarés, letras de cambio, acciones, bonos, cedulas hipotecarias o cheques precalificados pagaderos a la vista.

#### **Art. 19.- Avalúo de Garantías**

Previo a la aceptación de una garantía prendaria o hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de la misma con su informe respectivo. Dicho avalúo debe ser efectuado por personal profesional debidamente calificado y acreditado quien deberá ser designado previamente por la Gerencia General.



## FASE VII

### CONCESIÓN DE CREDITOS

#### Art. 24.- políticas en la concesión de créditos

Todos los involucrados deberán en todo momento observar las siguientes políticas institucionales al conceder los créditos:

- a. En el primer crédito es obligatorio el realizar el proceso de inspección y verificación.
- b. Es obligación del asesor de crédito el mantener completa y actualizada la carpeta del socio (al menos una vez al año).
- c. Será el socio quien directamente llene el formato de solicitud de crédito; sin embargo el personal de crédito de la Cooperativa, de ser requerido, prestará el apoyo necesario.
- d. Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- e. El trámite de toda operación de crédito es personal.
- f. Como medidas de control interno, no se autorizará, bajo ningún concepto, la salida de pagarés y letras de cambio para su firma fuera de las oficinas de la cooperativa.

### CLASIFICACION DE SUJETO A CREDITOS

#### Cuadro N° 23

TIPO CLIENTE	INCREMENTO	REQUERIMIENTO
A	Capacidad de pago	No presentar atraso alguno, el y su grupo. Capacidad económica confirmada en la solicitud, o si hay una excepción del comité de

		crédito.
B	Mantener el monto	Mejorar las garantías Movilizar la cuenta
C	Suspensión de futuros créditos hasta 60 días	Mejorar las garantías Movilizar la cuenta No tener saldo vigente
D y E	Suspensión de futuros créditos hasta 90 días Puede solicitar hasta el 50% del último crédito.	Posee más de tres atrasos, por acciones legales para lograr la recuperación, o si hay una excepción del comité de crédito. Mejorar sustentablemente las garantías Movilizar la cuenta No tener saldo vigente

**Elaborado por: Segundo L Caiza T**

**Fuente: Manual de créditos**

### **6.8 Administración de la Propuesta**

La ejecución de la propuesta estará a cargo del personal de comité de crédito y del Gerente General, así como también del Consejo de Vigilancia y Asamblea General de la COAC. Quien autoriza para que se constituya como parte de la cooperativa para lo cual detallamos a continuación:

El Gerente General Eco. Ángel Caiza será el encargado de que los empleados, directivos y socios de la cooperativa cumplan la reestructuración del manual.

El comité de Crédito va estar al frente del Sr. Jorge Sisa Quien va a desempeñar e informar sobre las políticas de colocación y su respectivo procedimiento para identificar y clasificar a los socios que requieran créditos.

6.8.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO									
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP	
<b>ANALISIS DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Encuestas Entrevistas	Comité de Crédito	X	X								
<b>APROBACION DE LA REETUSTURACION DEL MANUAL</b>	Asamblea General	Asamblea General de socios			X	X						
<b>CAPACITACION</b>	Folletos y Equipo de Computo	Ing. Gabriela Cabrera				X	X	X				
<b>EJECUCION DEL MANUAL</b>	Ley General de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Ejecutora de la Propuesta Segundo Caiza					X		X	X	X	X

## **6.9 Plan de monitoreo y Evaluación de la Propuesta**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. al ejecutar las políticas de créditos y sus procedimientos Reestructurados, debe centrarse en las normas y procedimientos que establece la Ley General de Cooperativas, con el fin colocar créditos para captar recurso monetario de los socios logrando de esta manera obtener excedente. La evaluación será dada mediante la adaptabilidad de la propuesta, la ejecución de las políticas, selección de personal calificado para que agilicen el trámite correspondiente al momento de acreditar el monto solicitado.

La propuesta se fue evaluando de acuerdo a las necesidades planteadas, por los miembros de tal manera que nos permita valorar cómo la institución administra y gestiona los recursos, enfocados en la calidad de su gobierno corporativo y de los sistemas de administración para promover la eficiencia de la cooperativa.

Para facilitar la evaluación se sugiere realizar la siguiente matriz:

### **Preguntas básicas**

1. ¿Quiénes solicitan evaluar?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

2. ¿Por qué evaluar?

Para detectar las falencias y evitar pérdida de recursos económicos

3. ¿Para qué evaluar?

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

4. ¿Qué evaluar?

La gestión en la colocación de créditos que establece la cooperativa

5. ¿Quién evalúa?

El comité de crédito, Consejo de Vigilancia y Asamblea General

6. ¿Cuándo evaluar?

En el momento de ejecutar en un periodo semestral.

7. ¿Cómo evaluar?

A través de la observación y revisión de las encuestas dirigidas a los directivos empleados y socios

8. ¿Con que evaluar?

Con la Ley General de Cooperativas.

# ANEXOS

## **BIBLIOGRAFIA**

- CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA: LEY DE COOPERATIVAS
- HEREDIA CESAR (2006) "POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS" Ambato – Ecuador Facultad de Contabilidad y auditoría
- LASCANO LUIS (2006) "Relaciones entre las captaciones y las colocaciones de la COAC 29 de Octubre Ltda. Pág 178
- Libro de Finanzas Sociales y Solidarias del Ecuador
- MORENO RENE "Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría editorial Ecuador – Quito 1998
- ROSENFELD F. (1980) Análisis Financiero y Gestión de cartera

## **INTERNET**

- Constitución política del Ecuador
- Banco central del Ecuador
- [WWW.GESTIONPOLIS.COM](http://WWW.GESTIONPOLIS.COM)
- Microsoft Encarta 2010
- [WWW.Superintendenciadebancos.gov.ec](http://WWW.Superintendenciadebancos.gov.ec)
- [www.scribd.com/...../Procesos-Análisis-de-crédito/](http://www.scribd.com/...../Procesos-Análisis-de-crédito/)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DESTINADA A LOS SOCIOS QUE TIENEN CREDITOS EN LA COAC  
COORAMBATO LTDA

**Objetivo.-** La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar las posibles causas de los créditos mal colocados, de tal manera que permita incrementar los recursos financieros.

**Instrucciones.-** Lea detenidamente cada una de las preguntas, con la mayor seriedad posible y marque con una **X** en la que crea lo correcto.

1.- ¿Qué tipo de créditos le concedieron a Usted?

*Ordinario*       *Emergente*       *Especial*

2.- ¿Para qué solicitó el crédito?

*Negocio propio*       *Consumo*       *Vivienda*

3.- ¿Está usted de acuerdo con las cuotas y con el tiempo de pago, al momento de solicitar créditos?

*Si*       *A veces*       *Nunca*

4.- ¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?

*Si*       *A veces*       *Nunca*

5.- ¿El historial crediticio ayuda a usted, como una garantía para solicitar más créditos?

*Si*       *A veces*       *Nunca*

6.- ¿La tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones es buenas?

*Si*

*A veces*

*Nunca*

7.- ¿Ha tenido retraso en los pagos de su crédito?

*Si*

*A veces*

*Nunca*

8.- ¿Considera que el personal del departamento de créditos está debidamente capacitado?

*Si*

*A veces*

*Nunca*

9.- ¿Está usted de acuerdo con el encaje que maneja la Institución (5X1)?

*Si*

*A veces*

*Nunca*

10.- ¿Considera usted que los créditos otorgados tienen una buena toma de decisiones?

*Si*

*A veces*

*Nunca*



# COORAMBATO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Pioneros en Excelencia...✓

## SOLICITUD DE CREDITO

NOTA.- La información que proporciona esta sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, su crédito será negado

### TIPO DE PRESTAMO

EMERGENTE ( ) ESPECIAL ( ) ORDINARIO ( ) GRUPALES ( )

FECHA DE SOLICITUD	CREDITO N°
SOCIO N° 150080	ASESOR:

### DATOS DEL CREDITO

MONTO SOLICITADO \$ 2000 dólares Para un plazo de 18 meses	En qué va a invertir este dinero ?	FORMA DE PAGO Cuotas Mensuales (x) Quincenales ( ) Cuotas Semanales ( ) Al Vencimiento ( )
--	------------------------------------	--

### DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres / Apellidos Oscar Manuel Manabanda Aguirre C.I.: 120621354-6  
 Teléfono: 094112177 Provincia: Tungurahua Cantón: Piñero Estado Civil: Soltero  
 Comunidad: Barrio: Parroquia: La Matriz Calle: Avenida Carlos Centeno  
 N° Casa: Edad: 24 N° Miembros en el Hogar: N° Miembros que estudian:  
 Libreta en otras Cooperativas/Banco/Nombres:  
 N° de Cuenta Tiene Préstamos Sí ( ) No ( ) Telf.:  
 RESIDENCIA: Propia  Arrendada  Parentesco

### DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO

Nombres de Lugar o Empresa CREDITO HOGAR  
 Sector Barrio: Central  
 Teléfono del Trabajo: 2815099 Tiempo en el Trabajo: 1 Año  
 Cargo que Desempeña vendedor Sueldo que percibe \$ 280

### DATOS DEL CONYUGE SOLICITANTE

Nombres / Apellidos: Edad: C.I.:  
 Dirección de Trabajo: Nombre Institución / Empresa Telf.:  
 Cargo: Sueldo: Es Socio de la Cooperativa?  N° Socio:

INGRESO MENSUAL FAMILIARES		GASTOS MENSUALES FAMILIARES	
Sueldo Mensual	280	Arriendo	
Otros Ingresos (especificar) <u>chocol</u>	50	Alimentación, vestuario, otros	50
Sueldo Mensual Cónyuge		Educación	
Otros Ingresos (especificar)		Préstamos (pago mensual)	
TOTAL INGRESOS	330	Tarjeta de Crédito (Diferido Mensual)	
		TOTAL EGRESOS	280

### NIVEL ACADÉMICO

NINGUNO  PRIMARIA  SECUNDARIA  UNIVERSITARIA  PROFESIONAL

FRIMA DEL SOCIO

*Oscar Manabanda Aguirre*

FRIMA CONYUGE

**GARANTES**

GARANTE Nº 1	GARANTE Nº 2	PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA
Nombres: <u>Alexandra Maribel Valle Aguirre</u>	Nombres: _____	
C.I.: <u>140050999-6</u>	C.I.: _____	
Dirección: <u>Pampa Mita</u>	Dirección: _____	
Cantón: <u>Pillaro</u>	Cantón: _____	Certif. de Aportación \$ _____
Parroquia: <u>Marcos Espinel</u>	Parroquia: _____	Saldo en Ahorros \$ _____
Sector: _____	Sector: _____	Total \$ _____
Comunidad: _____	Comunidad: _____	Fecha Último Depósito _____
Nº de casa: <u>CC03F</u>	Nº de casa: _____	Experiencia Crediticia _____
Calle: <u>vía Marcos Espinel</u>	Calle: _____	Calif. del Socio _____
Telf. de Domicilio: <u>080482784</u>	Telf. de Domicilio: _____	Sector Geográfico _____
Ocupación: <u>Que haceis Domestica</u>	Ocupación: _____	
Lugar de Trabajo: _____	Lugar de Trabajo: _____	
Telf.: _____	Telf.: _____	
Sueldo Mensual \$: _____	Sueldo Mensual \$: _____	
Bienes Inmuebles/Muebles: <u>LCD, Equipo Refrigerador, Cocina</u>	Bienes Inmuebles/Muebles: _____	
Otros Bienes: <u>Terrenos, casa</u>	Otros Bienes: _____	
Cónyuge: _____	Cónyuge: _____	F. ANALISTA DE CRÉDITO
F. GARANTE <u>[Firma]</u>	F. GARANTE _____	

**REFERENCIAS PERSONALES**

Nombre: <u>Wilton Pilco</u>	Dirección: <u>calle Sucle</u>
Teléfono: <u>2875114</u>	Cargo: <u>Administrador</u>
Nombre: <u>Patricia Jimenez</u>	Dirección: <u>Flores</u>
Teléfono: <u>092227032</u>	Cargo: <u>Profesora</u>

**REFERENCIAS COMERCIALES**

Nombre Comercial: <u>Variedades Ketty</u>	Dirección: <u>Carlos Tamayo</u>
Teléfono: <u>080706852</u>	
Nombre Comercial: <u>MEDIOCAMAR</u>	Dirección: <u>Bolívar</u>
Teléfono: _____	

**CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO**

\_\_\_\_\_



# COORAMBATO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Pioneros en Excelencia...✓

## INFORME DE INSPECCION

ASESOR DE CREDITO Angel Sosa FECHA DE INSPECCION 22/06/2011

**DATOS INFORMATIVOS:**

No. Socio 150080 Nombre y Apellido Oscar Manuel Henabanda  
 Dirección domicilio/ cantón P. Naranjo Ciudad Nueva Parroquia \_\_\_\_\_  
 Comunidad Ciudad Nueva Barrio \_\_\_\_\_  
 Calle Cables Contreras Telf. \_\_\_\_\_  
 Dirección trabajo/ cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_  
 Comunidad \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

**LINEA DE CREDITO:**

COMERCIO  VIVIENDA  ARTESANIA  AGRICULTURA   
 VEHICULO  VIAJE  GANADERIA  PAGO DE DEUDAS   
 EDUCACION  OTROS \_\_\_\_\_ COMPRA DE TERRENO

**TIPO DE GARANTIA:**

SOBRE FIRMA \_\_\_\_\_ PRENDARIO \_\_\_\_\_ HIPOTECARIO \_\_\_\_\_

MONTO SOLICITADO 2000,00

*Pedir copia de la Escritura y pagarla*

**FORMA DE PAGO:**

MENSUAL  BIMESTRALES  TRIMESTRALES  AL VENCIMIENTO  OTROS \_\_\_\_\_

Ocupacion del solicitante Empleado

Ocupacion del conyuge \_\_\_\_\_

**BIENES MUEBLES**

Tu Radio

**BIENES INMUEBLES**

CASA propia del Deudo

**BIENES SEMOVIENTES**

OTROS \_\_\_\_\_

PROCESO DE PRODUCCION \_\_\_\_\_ MATERIAL DE CONSTRUCCION \_\_\_\_\_

**INGRESOS**

SUELDO 280,00  
 COMERCIO \_\_\_\_\_  
 AGRICULTURA \_\_\_\_\_  
 GANADERIA \_\_\_\_\_  
 INGRESO CONYUGE \_\_\_\_\_  
 TOTAL INGRESOS 280,00

**EGRESOS**

CREDITOS OTRAS INSTIT. AN. 80,00  
 ALIMENTACION 25  
 VESTIMENTA 25  
 EDUCACION \_\_\_\_\_  
 SALUD \_\_\_\_\_  
 OTROS 50,00  
 TOTAL EGRESOS 160,00

CAPACIDAD DE PAGO 120,00 50,00/c - 120,00





# COORAMBATO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Pioneros en Excelencia...

## DATOS PERSONALES

PREPARADO POR:  
EL DPTO. DE CREDITO

SOCIO N° <u>150080</u>		REVISIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	
MONTO SOLICITADO \$ <u>2000.00</u>		PAGARE	<input type="checkbox"/>
CAPACIDAD DE PAGO \$ <u>130.00</u>		REGISTRO DE HIPOTECA	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO DEL ASESOR DE CRÉDITO <u>Aprobado 2000.00 para 18 mes</u> <u>con uso de garantía</u>		CENTRAL DE RIESGOS	<input type="checkbox"/>
		OPERACIONES DIRECTAS	<input type="checkbox"/>
<u>Angel Sizer</u>	<u>[Firma]</u>	OPERACIONES INDIRECTAS	<input type="checkbox"/>
NOMBRES Y APELLIDOS ASESOR	PATRIMONIO - DISPONIBILIDAD	OBSERVACIONES	<u>Pagar el Seguro de la garantía</u>
EN NUESTRA INSTITUCION		LINEA DE CREDITO	
CERTIFICADO DE APORTACIÓN	SALDO	MICRO <input checked="" type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>
CTA. DE AHORRO		CONSUMO <input type="checkbox"/>	VIVIENDA <input type="checkbox"/>
AHORRO ENCAJE		TOTAL DE CRÉDITO EN OTRAS INST. FINANCIERAS	\$ _____
DEPOSITO A PLAZO		SALDO CRÉDITO COORAMBATO	\$ _____
TOTAL		TOTAL	\$ _____

## CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTIA

DESCRIPCION GARANTIA TU, caso con estructura

GARANTIA QUIROGRAFARIA (  )    PRENDA INDUSTRIAL ( )    CREDITO HIPOTECARIO ( )

VALOR AVALUO DE HIPOTECA ( )    FECHA DEL AVALUO HIPOTECARIO

## APROBACION DEL COMITE DE CREDITO

MONTO APROBADO	<u>2000.00</u>	OBSERVACION
TASA	<u>18%</u>	
PLAZO	<u>18 mes</u>	
BASE DEL PRESTAMO	<u>400.00</u>	

En la ciudad, Pillaro, 28 de Junio del 2011 en cumplimiento a la Administración de los créditos otorgados de acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos para cartera de crédito y después de haber analizado en conjunto el riesgo y su capacidad de pago de acuerdo a monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITE DE CREDITO, COORAMBATO, el préstamo por el valor de (2000.00) cantidad en letras (dos mil).

Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación del crédito.

GERENTE \_\_\_\_\_ JEFE DE CREDITO \_\_\_\_\_ ANALISTA DE CREDITO \_\_\_\_\_

**CREDIT REPORT**  
Transformamos información  
en inteligencia

EMPRESA: COOP. DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO  
USUARIO: csa  
FECHA: 22 Julio 2011  
HORA: 04:133

**CREDIT REPORT**  
Soluciones para sus  
decisiones

**MICROFINANZAS GOLD**

**DIRECCIONES Y TELEFONOS**

**IDENTIFICACION CONSULTADA**

Cédula de Identidad: 1266213546 Nombre: MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL

**MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES** (Información proporcionada por la SBS el 22 de junio de 2011)

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. Es persona inhabilitada para manejar las cuentas corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

**SCORE**



**483**

SCORE BAS: 989  
Puntaje el 22 Julio 2011

Una persona con un score entre 140 y 620 tiene una probabilidad de 31.56% de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano  
Importante: El 7% De Las Personas En El Sistema Crediticio Ecuatoriano Tienen Un Score Menor Que El De La Persona Consultada  
Las variables Score se construyen con información histórica desde abril 2008 a mayo 2011  
Para más detalles del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito

**Ver Información Histórica en INFOSCOPI**

**CENTRAL DE ENTIDADES REGULADAS MIES** (Información proporcionada por Entidades Reguladas por el Ministerio de Economía, Comercio y Consumo - MIES)

Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Calificación Propia	Total Vencer	No Dev. Int	Total Dem. Judi. Cast.	Cart. Saldo Deuda	Tiempo Dias Vencido
31/05/2011	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO	TITULAR Comercial	A	441,67	0,00	0,00	0,00	441,67
	<b>Total:</b>			<b>441,67</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>441,67</b>

Calificación Propia = Entidad puede o no calificar cartera en función de los parámetros definidos por la SBS por tipo de crédito.  
No devenga intereses = Capital por vencer de la operación de crédito sobre la cual existe algún día de mora vencido

**Ver Información Histórica de Entidades Reguladas por el MIES**

**CENTRAL DE CREDITO** (Información proporcionada por la SBS - el 17 de junio 2011 - Período: junio 2008 - mayo 2011)

Gráfico de la evolución de la deuda total y vencida Período: junio 2009 a mayo 2011. Directo

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra endeudamiento Directo

Deuda reportada por el sistema financiero a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra deudas al Sistema Financiero

Análisis de saldos por vencer a plazo del Sistema Financiero

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra saldos por vencer en el sistema financiero

Valor actual de la deuda total reportada en el Sistema Financiero, Régimen SBS, Regulado MIES y el Sector Comercial

Acreditor	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demerita Judicial	Cartera Castigada
Entidades Reguladas MIES	441,67	0,00	0,00	441,67	0,00	0,00
<b>Total:</b>	<b>441,67</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>441,67</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Cédula Ecuatoriana

Cédula ecuatoriana >>> No tiene deuda

La persona consultada NO registra valores vencidos en operaciones vigentes como Titular o Coadudor

Directo (Titular y Coadudor) - Período: junio 2008 a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra indicaciones

Directo (Titular y Coadudor) - Período: 5 últimos meses de diciembre 2010 a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra indicaciones

Indicaciones de perfil crediticio de deuda directa

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra indicadores actuales

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra datos actuales para principal acreedor

Vencido más reciente

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra vencidos más recientes

Operación más reciente

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra operaciones recientes

Tendencia de la deuda últimos 3 meses

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra datos de tendencia de deuda

Evolución calificación propia directa - Período: junio 2008 a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra detalles de evolución

Total calificaciones históricas directas (Titular y Coadudor) - Período: junio 2008 a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra calificación directa.

Detalle de operaciones vencidas a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra detalle de la deuda vencida.

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Coadudores y garantías personales de operaciones vigentes a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra operaciones vigentes como coadudor o garante.

Coadudores y garantías personales de operaciones no vigentes históricas Período: junio 2008 a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra operaciones históricas como coadudor o garante.

Vinculaciones a Instituciones Financieras Período: junio 2008 a mayo 2011

MANDABANDA AGUIRRE OSCAR MANUEL. No registra vinculación

**NUMERO DE ENTIDADES QUE LE HAN CONSULTADO**

Entidad que Consultó	Jun 2011	May 2011	Abr 2011	Mar 2011	Feb 2011	Ene 2011	Dic 2010	Nov 2010	Oct 2010	Sep 2010	Ago 2010	Jul 2010
COOP DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO											X	

La empresa/institución afiliada, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, declaran que no han compartido esta información con terceros. Los datos de esta consulta son de carácter confidencial. Asimismo, se declara que los datos de esta consulta son de carácter confidencial. Adicionalmente, se declara que los datos de esta consulta son de carácter confidencial. El empleo del mismo es exclusivamente su responsabilidad y solo para la aplicación antes indicada, obligándose a mantener toda la información contenida en el reporte bajo el carácter de confidencial, reservada y sin alteración alguna. Reconocimos que la pena por la utilización indevida de la información crediticia, sea de forma dolosa o culpa, su difusión o alteración, es la prisión de seis meses a tres años y multa de ocho a veinte salarios, sin perjuicio de otras sanciones de carácter civil pecuniario.

COOPFINANZAS S.A. - Buro de Información Crediticia. Todos los derechos reservados.