

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

TEMA:

“LA GESTIÓN DE CAPTACIONES Y SU INCIDENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE TUNGURAHUA”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magister en

Gestión Financiera

Autor: Ing. Félix Israel Camino Cepeda

Director: Doctor. César Augusto Salazar Magister.

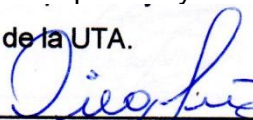
Ambato – Ecuador

2015

AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por el Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Ingeniera Bertha Jeaneth Sánchez Herrera Magister, Doctor Mauricio Giovanni Arias Pérez Magister, Ingeniero Héctor Alberto Luzuriaga Jaramillo Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: "LA GESTION DE CAPTACIONES Y SU INCIDENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE TUNGURAHUA ", elaborado y presentado por el señor Ingeniero Félix Israel Camino Cepeda, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión Financiera.

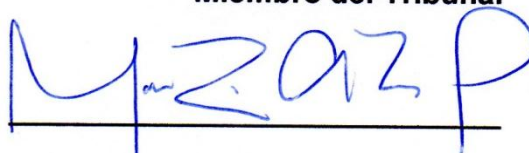
Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



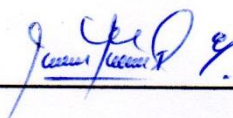
Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa



Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera, Mg.
Miembro del Tribunal



Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Héctor Alberto Luzuriaga Jaramillo, Mg.
Miembro del Tribunal

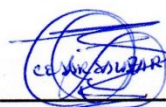
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “LA GESTIÓN DE CAPTACIONES Y SU INCIDENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE TUNGURAHUA” le corresponde exclusivamente a: Ingeniero Félix Israel Camino Cepeda, Autor bajo la Dirección del Doctor César Augusto Salazar Mejía Magister, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Félix Israel Camino Cepeda

AUTOR



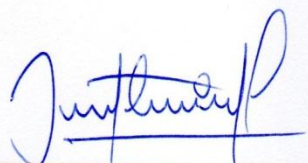
Dr. César Augusto Salazar Mejía, Mg

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ing. Félix Israel Camino Cepeda

C.C.: 1802525566

DEDICATORIA

A mi hijita Isabela por ser la motivación a ser cada día mejor, a mi esposa Eliana por su apoyo incondicional en este largo proceso de capacitación pero más que nada por su amor infinito. A mis padres y hermanas que siempre confiaron en mí con sus frases de ánimo y confianza los mismos que dejaron en mí un legado de avanzar hacia las metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy, fortaleciendo mi espíritu, corazón y mente; por haber puesto en mí camino personas, profesores y compañeros con los que he crecido profesionalmente.

A mí querida suegrita quien me brindó su apoyo personal y profesional en el transcurso de este trabajo de investigación.

Mis agradecimientos sinceros a todos los directivos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y del Centro de Estudios y Postgrados CEPOS de la prestigiosa UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis crítico.....	5
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4. Formulación del problema.....	9
1.2.5. Preguntas directrices.....	9
1.2.6. Delimitación.....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4. OBJETIVOS.....	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	14
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	19
2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema	19
2.4.2. Marco Conceptual Variable Dependiente.....	26
2.4.3. Gráficos de inclusión interrelacionados	37
2.5. HIPÓTESIS	39
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. ENFOQUE	40
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1. Investigación de campo.....	41
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	42
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.3.1. Investigación exploratoria	43
3.3.2. Investigación descriptiva	43
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)	44
3.3.4. Investigación Explicativa	44
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.4.1. Población.....	45
3.4.2. Muestra	46
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	46
3.5.1. Operacionalización de variables.....	47
3.5.2. Operacionalización de variables.....	48
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	49
3.6.1. Plan para la recolección de información.....	49
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	50
3.7.1. Plan de procesamiento de información	50
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	51
CAPÍTULO IV	55

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
4.1. Análisis de Resultados	55
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	70
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis	70
4.2.2. Nivel de significancia y regla de decisión	71
4.2.3. Elección de la prueba estadística	71
4.2.4. Combinación de Frecuencias.....	71
4.2.5. Comprobación de la significación del estadístico	74
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. CONCLUSIONES.....	75
CAPÍTULO VI	77
PROPUESTA	77
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	77
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	77
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	78
6.4. OBJETIVO PRINCIPAL.....	79
6.4.1. Objetivo General.....	79
6.4.2. Objetivos Específicos	79
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	79
6.5.1. Factibilidad Administrativa	79
6.5.2. Legal.....	80
6.5.3. Económico Financiero	80
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO.....	80
6.6.1. El Cooperativismo	80
6.6.2. La Gestión de Captación de Fondos.....	83
6.7. MODELO OPERATIVO	86
6.7.1. FASE I Diagnóstico Situacional	88
6.7.2. FASE II Definición del Modelo de Gestión de Captación.....	92
6.7.2.2. Modelo de Captación de Recursos	96
6.7.2.3. Proyección de Captación en CDP (Ahorro Programado) niños	103
6.7.3. FASE III EXPOSICIÓN DE INDICADORES	104

6.7.3.1. Indicadores Planteados.....	104
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	107
6.9. Previsión de la Evaluación.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	109
ANEXOS	114
ANEXO No. 1. MATRIZ MÁS.....	114
ANEXO No. 2 RUC.....	115
ANEXO No. 3 CUESTIONARIO.....	116
ANEXO No, 4 Población de Ambato por Grupo de Edad	120
ANEXO NO. 5 BALANCE GENERAL AL 31-DIC-2013.....	121
ANEXO NO. 6. ESTADO DE RESULTADOS	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nómina oficial de las personas que conforman consejos y personal ejecutivo de la Cooperativa	45
Tabla 2. Variable Independiente: Captación de Recursos	47
Tabla 3. Variable dependiente Operaciones de Crédito	48
Tabla 4. Procedimiento de recolección de información.....	50
Tabla 5. Cuantificación de resultados	51
Tabla 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones.....	53
Tabla 7. Captación de recursos financieros	55
Tabla 8. Fuentes de Financiamiento de la Cooperativa	56
Tabla 9. Calificación de las captaciones	58
Tabla 10. Calificación de las fuentes de financiamiento	59
Tabla 11. Limitantes para la captación de recursos.....	60
Tabla 12. Tipos de proyectos que se debería formular.....	61
Tabla 13. Nivel de Rendimiento del patrimonio.....	62
Tabla 14. Herramienta de gestión.....	64
Tabla 15. Nivel de Conocimientos sobre captación de recursos.....	65
Tabla 16. Capacitación Recibida	66
Tabla 17. Incremento de número de créditos	67
Tabla 18. Grado de operaciones de crédito.....	68
Tabla 19. Requisitos exigidos son óptimos.....	69
Tabla 20. Calificación de las captaciones.....	72
Tabla 21. Grado de operaciones de crédito.....	72
Tabla 22. Frecuencias Observadas	72
Tabla 23. El Capital Social.....	84
Tabla 24. Modelo Operativo.....	87
Tabla 25. Tasa de Interés Propuesta	103
Tabla 26. Proyección de captación en tres años	104
Tabla 27. Proyección de pago de intereses en tres años.	104

Tabla 28. Área Protección	105
Tabla 29. Área Estructura Financiera Eficaz.....	106
Tabla 30. Calidad de Activos	106
Tabla 31. Área de rendimientos y costos.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de Problemas.....	7
Figura 2. Gráficos de inclusión interrelacionados	37
Figura 3. Subordinación de las Variables.....	38
Figura 4. Captación de recursos financieros	56
Figura 5. Fuentes de Financiamiento.....	57
Figura 6. Calificación de las captaciones	58
Figura 7. Calificación de las fuentes de financiamiento	59
Figura 8. Limitantes para la captación de recursos	60
Figura 9. Tipos de proyectos que se debería formular	62
Figura 10. Nivel de rendimiento del patrimonio.....	63
Figura 11. Herramienta de gestión	64
Figura 12. Nivel de conocimiento sobre captación de recursos	65
Figura 13. Capacitación recibida	66
Figura 14. Incremento de número de créditos.....	67
Figura 15 Grado de operaciones de crédito	68
Figura 16. Requisitos exigidos son óptimos	69
Figura 17. Componentes del Modelo.....	92

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

Tema:

**“LA GESTIÓN DE CAPTACIONES Y SU INCIDENCIA EN LAS
OPERACIONES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE TUNGURAHUA”**

Autor: Ing. Félix Israel Camino Cepeda

Director: Dr. César Augusto Salazar Mejía, Mg.

Fecha: 04 de Mayo del 2015

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad el crecimiento acelerado del sector Cooperativo, ha marcado un hito importante en el sistema financiero ecuatoriano y un desafío constante por proponer nuevos productos y servicios como medida para captar un mayor número de socios y potenciales clientes.

La presente investigación tuvo por objetivo, analizar la gestión de captaciones y su incidencia en las operaciones de créditos de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua. Para el estudio se aplicó una encuesta y como instrumento un cuestionario cuya población estuvo conformada por el personal administrativo y por los consejos de administración y vigilancia, llegando las siguientes conclusiones:

La gestión de captaciones de la CACPET va direccionada en gran medida a los depósitos a plazo fijo lo que ocasiona que los productos de captación sean limitados ; las operaciones de créditos han tenido un grado de acción deficiente; los activos no han tenido un margen de crecimiento aceptable pues estas operaciones se encuentran en manos de unos pocos socios de la empresa y existe incumplimiento de los

manuales en el manejo de las operaciones de crédito lo que ha provocado morosidad y falta de garantías

Bajo estas circunstancias y con el fin de dar solución a estos inconvenientes, se propuso un modelo de negociación que permita una adecuada administración de las políticas y procedimientos en la institución, orientado a mejorar el nivel de captaciones, a diversificar los productos y servicios, a capacitar a los oficiales de negocios transformándolos en gestores que brinden atención personalizada en el manejo de pasivos y sobre todo como consecuencia incrementar el número de créditos hacia los socios.

Descriptor: Activos, captaciones, créditos, gestión financiera, gestores, indecencia, recursos financieros, operaciones de crédito, pasivos, procedimientos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

Theme:

**“MANAGEMENT OF DEPOSITS AND ITS IMPACT ON THE
OPERATIONS OF COOPERATIVE CREDIT SMALL BUSINESS
TUNGURAHUA”**

Author: Ing. Félix Israel Camino Cepeda

Directed by: Dr. César Augusto Salazar Mejía, Mg.

Date: May 04th, 2015

EXECUTIVE SUMMARY

At present, the rapid growth of the cooperative sector has marked an important milestone in the Ecuadorian financial system and a constant challenge to propose new products and services as a way to attract more partners and potential customers.

This research aimed to analyze the management of deposits and their impact on credit operations of the Cooperative of Small Business Tungurahua. For the study a survey was applied and a questionnaire as an instrument whose population consisted of administrative staff and the board of directors and supervision, reaching the following conclusions:

Management of CACPET deposits will largely directed to deposits which causes the deposit products are limited; credit operations have had a poor level of action; assets have not had an acceptable margin of growth for these operations are in the hands of a few members of the company and

there is noncompliance with the manual handling of credit transactions which has caused delays and lack of guarantees.

Under these circumstances and in order to solve these problems, a negotiation model that allows for proper administration of policies and procedures at the institution, aimed at improving the level of deposits, to diversify products and services, set train officers in transforming business managers who provide personalized attention in the management of liabilities and mainly as a result increase the number of credits to the partners.

Key words: assets, deposits, loans, financial management, managers, indecency, financial, credit operations, liabilities, procedures.

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se debe dar en el sector cooperativo del Ecuador son sustanciales para que puedan tener sostenibilidad en el tiempo, particular que ha obligado a que estas instituciones busquen alternativas para mejorar sus captaciones y el grado de operaciones de crédito.

Este trabajo de investigación se ha dividido en los siguientes capítulos.

Capítulo I El problema de investigación, se analiza el problema en el campo macro, micro y meso; se plantea los objetivos y la justificación de la investigación a ser realizada.

Capítulo II Marco Teórico, se cita los antecedentes investigativos sobre el problema planteado, y las revisiones teóricas sobre la variable dependiente, independiente hipótesis

Capítulo III Marco Metodológico, se hace referencia a los métodos, y técnicas aplicadas en la investigación; la operacionalización de variables y se establece el plan de recolección de información.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de resultados de cada una de las preguntas aplicadas al personal sobre el tema investigado, para posteriormente realizar el cálculo del Chi cuadrado y poder contrastarlo.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones que se establecieron luego de la aplicación de las encuestas y que se relacionan con los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo VI Propuesta en donde se desarrolla el Modelo de Negociación, y se plantea los indicadores para la evaluación correspondiente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La gestión de captaciones y su incidencia en las operaciones de Créditos de la Cooperativa de la pequeña empresa de Tungurahua”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1 Contexto macro

El Sistema Financiero Nacional en la actualidad en nuestro país incluye al sector financiero popular y solidario (Cooperativas de Ahorro y Crédito – CAC); el cual debe contar con normas y entidades de control específicas que se encarguen de garantizar la seguridad, transparencia y solidez del sistema cooperativo.

Dentro del sistema financiero existen varias instituciones: como bancos, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito y compañías de seguros.

“Las cooperativas de ahorro y crédito aparecieron en el mundo hace más de siglo y medio teniendo sus inicios en Europa, con principios originalmente basados en el libre ingreso y libre retiro, control democrático, neutralidad política, racial y religiosa, devolución de

excedentes, interés limitado sobre el capital; principios e ideas que aún continúan vigentes en más de 100 países del mundo, con alrededor de 300 millones de socios en más de 700.000 cooperativas. (Barzallo: 2005: sf)

El sistema Cooperativo en la República del Ecuador nació a partir de 1937, desde ahí ha demostrado una evolución continua y sostenida y ha jugado un papel muy importante dentro del sistema financiero, superando obstáculos como el de la crisis bancaria que se vivió en el País a finales de la década de los noventa.

Uno de los factores que ha permitido el éxito de las cooperativas en la economía ha sido su enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta a los sectores populares, creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos en beneficio de cada una de las comunidades” Chiriboga(2007, 25).

El 5 de junio de 2012 inició su gestión la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como una entidad técnica de supervisión y control de este sector que es reconocido como el motor de desarrollo del País. Según estudios de ésta Secretaria y publicados en el diario el Telégrafo del 14 de Junio del 2013;

“Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas. En cuanto a los socios, el número total declarado por las cooperativas de ahorro y crédito -a nivel nacional- bordea los 4,6 millones de personas.

En términos de densidad geográfica, las cooperativas de ahorro y crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Chimborazo), con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes, seguidas por Zamora, Azuay y Pastaza (con más de 7 cooperativas por cada cien mil habitantes)”.

Esto evidencia el aumento no controlado de las cooperativas de ahorro y crédito por lo se hace necesario el establecimiento de controles más rigurosos por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; en la mayoría de estas cooperativas se evidencia un crecimiento estancado debido a la falta de captaciones de recursos financieros y el limitado número de créditos que se puede otorgar a los socios.

1.2.1.2 Contexto meso

En la provincia de Tungurahua operan 370 cooperativas de Ahorro y Crédito en su mayoría indígenas, según publicación del Diario el Comercio del 14 de Julio del 2012. En este artículo se menciona que hasta el 2002 eran 16 cooperativas y que hoy existen 402 entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. Cuesta, en la misma publicación, comenta que “Se permitió crear cooperativas de garaje’. La entrega de permiso por parte del MIES fue desordenada e indiscriminada y así aparecen cooperativas sin una estructura financiera y personal adecuado. Esta situación no es nociva, pero sí cuando se manejan recursos que no están protegidos por la Corporación de Seguros de Depósitos, situación que le resta fortaleza y confianza a las cooperativas.

“En la actualidad, el mercado potencial de socios y clientes, cada vez se reduce más en la provincia de Tungurahua, en contraste con el incremento del nivel de riesgo financiero que se presenta por la creación y proliferación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, detectándose además que existen problemas relacionados con un bajo nivel de las captaciones y una ineficiente gestión de cobranza, lo cual provoca un reducido margen de intermediación financiera afectando directamente al rendimiento de las cooperativas y por ende la sostenibilidad de las mismas” (Tusa: 2013: 10).

1.2.1.3 Contexto micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Tungurahua fue creada en el año de 1989. Está ubicada en la provincia de Tungurahua, en las calles Castillo y Rocafuerte Esquina.

La cooperativa tiene sus operaciones en Ambato, en la actualidad el número de socios se ha incrementado a 8.000 quienes son calificados por el Consejo de Administración exigiendo como requisito indispensable que estos estén dedicados a una actividad dentro de la pequeña empresa, artesanía o comercio en general; ofrece créditos de consumo, factoring, comercio y sobretodo el micro crédito, actividades dirigidas a los comerciantes formales e informales de las plazas y mercados.

A pesar de que la institución, ha tenido un importante crecimiento en lo que se refiere al número de socios y clientes, su estructura financiera continua débil lo que ha repercutido considerablemente en el otorgamiento de nuevas operaciones de crédito. Es importante mencionar además, que gran parte de los recursos que otorga la cooperativa están concentrados en operaciones de crédito de pocos clientes.

La Cooperativa dentro de su estructura financiera no representa un indicador fuerte de captación de recursos debido a que no se ha definido políticas o creado servicios que resulten atractivos a inversionistas pequeños y grandes quienes buscan dejar su dinero en instituciones que les ofrezca mayor rentabilidad.

1.2.2. Análisis crítico

Actualmente, incluso para las Cooperativas mejor dirigidas les resulta difícil mantenerse, y más aún elevar el número de beneficios para sus socios, y la Cooperativa de la pequeña empresa de Tungurahua no ha sido la excepción. En nuestro medio, es bien conocido que existen deficiencias en el manejo de la Gestión de Captaciones dentro de las

Instituciones Financieras controladas y no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El reducido personal en captaciones y las falencias en su selección, llevan a tener un personal con poca experiencia, con carencias de aptitudes y actitudes que pueden acarrear pérdidas por defraudaciones; pérdidas de clientes por mala atención, e incrementos en los costos por improductividad, aparte de generar un bajo nivel de confianza en la Institución.

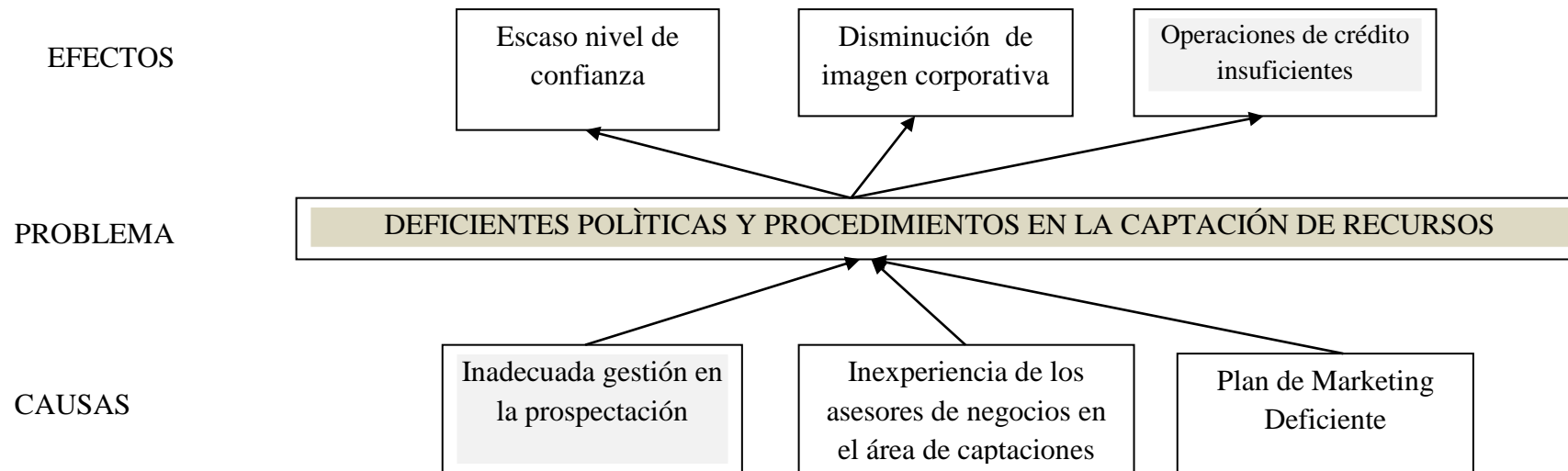
Es importante mencionar también que la falta de planes estratégicos de Marketing, no permiten la promoción adecuada de la cooperativa, ya que no basta con diseñar buenos productos y servicios, si no también darlos a conocer, dejando ver al cliente las fortalezas y valores de la cooperativa.

Un marketing deficiente lleva a la disminución de la imagen corporativa ya que constituye un valor fundamental a la hora de posicionarse en el sector y de diferenciarse de la competencia, disminuyendo las posibilidades de participación de la misma en el mercado.

Finalmente y de gran relevancia, es la ineficiente gestión de captaciones que trae como consecuencia, la reducción del número de operaciones de crédito. Al tener una alta concentración de créditos en pocos clientes y con muy pocas garantías, y manteniéndose las debilidades financieras como es el caso de la no generación de recursos propios para desempeñar actividades que permitan la consolidación de la cooperativa.

1.2.2.1. Árbol de problemas

Figura 1. Árbol de Problemas



Elaborado por: Israel Camino

1.2.2.2. Relación causa-efecto

Las políticas de captación de recursos no desarrolladas ha provocado una disminución en las operaciones de crédito y en los ingresos operacionales en la Cooperativa, en vista de que esta falta de políticas no ha permitido incrementar las captaciones para contar con recursos frescos en la institución

Otras de las causas que generan el problema tiene relación con la inexperiencia de los asesores de negocios en el área de captaciones; al no tener conocimiento exacto de atraer este tipo de clientes ha provocado la pérdida de los mismos.

Un Plan de Marketing deficiente no permite que la población conozca los beneficios de ser socios e invertir en esta institución financiera provocando el debilitamiento de la imagen corporativa.

1.2.3. Prognosis

El reducido volumen de las captaciones han afectado directamente a la solvencia de la Cooperativa, que de no tomarse los correctivos a tiempo o seguir a futuro con esta misma tendencia, llevarían a que la sostenibilidad de la institución sea vulnerable, con dependencia económica aun mayor de otros Organismos, pérdidas al final del periodo contable y el no cumplimiento de indicadores financieros mínimos exigidos por los nuevos organismos de control.

Factores como iliquidez, pérdida de participación en el mercado local y variables exógenas, como el hecho de que el Estado limite o lo que es peor suspenda el otorgamiento de recursos económicos para el sustento de cooperativas, afectarían de forma caótica a nuestra institución pudiendo provocar la intervención y liquidación de la Cooperativa.

Adicionalmente si la Institución Financiera no define e incorpora nuevas políticas de captaciones, se verá enfrentada a una serie de aspectos como no dispondrá de normas y lineamientos correspondientes para la

ejecución de operaciones pasivas y no podrá instruir a sus asesores de inversiones sobre las normas para la captación de recurso, de tal forma que orienten a sus socios y clientes a la inversión en operaciones eficientes y rentables y lograr su fidelidad.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo la Gestión de Captación incide en las operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua durante el año 2013?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Cómo califica Usted la gestión de captaciones de la Institución en el año 2013?
- ¿Indique el grado de representatividad de los créditos dentro del Balance General de la Cooperativa en el año 2013?
- El desarrollo de nuevos productos para la captación de recursos considera que incrementaría la inversión por parte de los socios y clientes y mejoraría la estructura financiera de la Cooperativa?
- ¿Cuáles son las alternativas de solución para incrementar la inversión de los cuenta ahorristas ?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Análisis Financiero-Riesgo Financiero
- **Área:** Gestión Financiera
- **Aspecto:** Captación de Recursos Financieros.
- **Temporal:** Durante el periodo comprendido entre Enero 2013 a Diciembre 2013
- **Espacial:** La investigación se llevara a cabo en Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Tungurahua.
- **Poblacional:** La información fue recopilada del personal administrativo de la Institución.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Los nuevos retos del Ecuador en el Sistema del Cooperativismo de Economía Popular y Solidaria, garantizan a la sociedad una forma distinta de producir riqueza y redistribuirla entre sus asociados con producción, transformación, comercialización, consumo de productos, bienes y servicios con intermediación financiera pública popular y solidaria, mejorando la calidad y esperanza de vida, aumentando así capacidades y potencialidades de la población.

En este sentido no es menos cierto que existen deficiencias en el manejo de la Gestión de Captaciones dentro de las Instituciones Financieras no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; por tal razón es importante estudiar a las diferentes formas de captar estos recursos con el fin de brindar mejores alternativas de inversión a los socios y clientes; y de esta manera se podrá contar con recursos frescos para invertir en activos productivos(cartera de créditos) que generan ingresos operacionales mayores y como consecuencia utilidades mayores y sostenibilidad de la institución cooperativa.

Esta investigación coadyuvará a que la Institución pueda desarrollar nuevos productos, procedimientos e instrucciones que permitan a los asesores cumplir con las metas establecidas, así como ayudar a:

- Diversificar fuentes de financiamiento.
- Financiar áreas de investigación y desarrollo
- Financiar proyectos productivos en mayor número
- Eficiencia y competitividad frente a otras instituciones.
- Flexibilidad, seguridad y transparencia
- Desarrollar el Mercado de Capitales
- Mayor independencia financiera

Por todo lo mencionado anteriormente, esta investigación está en la capacidad de aportar con un nuevo plan que pueda solventar y mejorar las deficiencias que se vienen presentando al respecto y obviamente fortalecer las captaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar la gestión de captaciones y su incidencia en las Operaciones de Crédito de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua para el fomento de operaciones crediticias.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer el tipo de gestión de captación de recursos que tiene la Institución y como se encuentra estructurada dentro del Balance para verificar el grado de representación.
- Examinar la gestión de las operaciones de crédito y el nivel de estructura dentro de los activos productivos para la verificar el grado de incremento en cada año.
- Proponer la reestructura del modelo de captación de recursos financiero a través de gestores de ahorros a la vista y C.D.P que permitan mejorar la rentabilidad y productividad en la Cooperativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Existen varias investigaciones relacionadas con la captación de recursos financieros de diversas instituciones financieras, sin embargo se analizará las que tienen relación con Cooperativas de Ahorro y Crédito. Según **Tusa (2013)**, desarrolló una investigación donde estudia como el reducido volumen de la captación de recursos financieros inciden en la rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “21 de Noviembre” Ltda.; luego de su trabajo de investigación concluye: “Entre las grandes debilidades que ha presentado y presenta actualmente la cooperativa es depender básicamente de una sólo alternativa de fondeo de recursos financieros como son los depósitos a plazo fijo a un costo financiero elevado, lo que repercute directamente a la liquides de la cooperativa y a la incapacidad de cubrir la demanda crediticia de los socios”.(p.102)

Y a la vez recomienda:”Los directivos y administradores están en la obligación de formular e implementar políticas y estrategias efectivas de captación de recursos financieros a corto, mediano y largo plazo, con enfoque a captar recursos del público o de los socios como también a gestionar recursos de instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.- Además las tasas de interés para la captación de los recursos financieros deben ser acorde a las fijadas por el Banco Central del Ecuador, para que de esa manera el costo financiero no sea alto y por tanto los intereses generados por la captación no repercuta

negativamente al rubro de los gasto y los resultados del ejercicio económico” .(p.103)

Por su parte la investigación de **Moyolema (2011)** analiza la gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” de la ciudad de Ambato, en este estudio se determina que la falta de capacitación, administración financiera no adecuada entre otros son la causa de su baja rentabilidad.

(Toapanta Suárez, pág. 109)al analizar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. termina concluyendo que “depende de las estrategias para captar socios o lograr que sean activos en sus operaciones de captación de dinero para poder incrementar el número de créditos que la población necesita” y además recomienda que “ para lograr incrementar el número de afiliados es importante impulsar las propuestas empezando por la publicidad y la comunicación”.

Con base a los antes señalado es importante conocer de manera íntegra la diferentes forma de gestionar la captación de recursos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, esto nos permitirá diversificar los servicios y la obtención de recursos para la inversión en cartera de crédito; por otro lado es importante también la capacitación específica al personal relacionado con el área de inversión, esto permitirá una mejor gestión en la captación de recursos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el método positivista que basándonos en los estudios de **Zapata (2007)** indica que :

“El método positivista implica comprobar la hipótesis; por lo tanto, la metodología debe ceñirse a una serie de fases fijas y lineales, con un diseño de hipótesis y objetivos inamovibles. Si bien existen variantes que

aumentan y disminuyen el planteamiento central del proceso lo respetan estrictamente y la meta es refutar o comprobar la hipótesis”. (p, 64)

Con base a lo antes expuesto la presente investigación está vinculada a la investigación cuantitativa- positivista porque a partir de la investigación se tratará de comprobar la hipótesis y orientarla a los resultados para poder solucionar el problema propuesto de manera práctica.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El **Código Orgánico Monetario y Financiero** en su sección 4 de La Solvencia y Prudencia Financiera manifiesta:

“Artículo 188. Requerimientos financieros de operación. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, los requerimientos financieros y de operación que fija este Código y los que disponga la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de acuerdo con las actividades que efectúen.

Artículo 189.- Liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, que puedan ser transformados en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determine la Junta.

Los niveles y administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y serán medidos utilizando, al menos, los siguientes parámetros prudenciales:

1. Liquidez inmediata;
2. Liquidez estructural;
3. Reservas de liquidez;
4. Liquidez doméstica; y,

5. Brechas de liquidez.

Artículo 190.- Solvencia y patrimonio técnico. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Las entidades de los sectores financieros público y privado nacionales, de forma individual, y los grupos financieros, sobre la base de los estados financieros consolidados y/o combinados, están obligados a mantener en todo tiempo una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%.

Las entidades del sector financiero popular y solidario del segmento 1, de forma individual, y los grupos populares y solidarios, sobre la base de los estados financieros consolidados y/o combinados, deberán mantener en todo tiempo la relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%. La Junta regulará los porcentajes de patrimonio técnico aplicables al resto de segmentos del sector financiero popular y solidario.

El patrimonio técnico total de las entidades financieras deberá cubrir como mínimo la suma de los requerimientos de capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo operacional y otros en que incurran en la ejecución de actividades financieras de acuerdo con las regulaciones que emita la Junta.

La relación entre el patrimonio técnico y los activos totales y contingentes de las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario del segmento 1, no podrá ser inferior al 4%.

La Junta regulará los porcentajes aplicables al resto de segmentos del sector financiero popular y solidario.

La Junta podrá fijar porcentajes de solvencia por sobre los mínimos dispuestos en este artículo”.

El mismo código hace referencia a las operaciones e indica:

“Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

a. Operaciones activas:

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta;
2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no;
3. Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior;
4. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
5. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
6. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior o hacer adelantos sobre ellas;
7. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
8. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Mercado de Valores, y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos;

9. Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente;
10. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas sus subsidiarias o afiliadas;
11. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras, en los términos de este Código; y,
12. Comprar o vender minerales preciosos.

b. Operaciones pasivas:

1. Recibir depósitos a la vista;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
4. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida; y,
5. Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio; estas obligaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores.

c. Operaciones contingentes:

1. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el

otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento; y,

2. Negociar derivados financieros por cuenta propia.

d. Servicios:

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;
2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,
5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir negociar cheques de viajero”.

El Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en lo que se refiere a operaciones manifiesta:

Art. 99.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico.

Art. 100.- Operaciones con terceros.- Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia.”

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.1.1. Marco Conceptual de la Variable Independiente

El Balance General es el resumen económico de una institución en un momento determinado, es **2010:16**), “proporciona una foto de la posición financiera de una empresa en un determinado momento; es decir cuáles son sus orígenes de sus fondos (pasivo), la aplicación de los mismos (activo) y el equilibrio patrimonial de ésta”.

Según **Avila (2007:15)** “Es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El Balance General lo conforman tres elementos: El Activo, el Pasivo y el Capital Contable”.

El Balance General es un informe financiero que señala la situación de la empresa en cualquier fecha que se necesite; reporta los activos, pasivos y capital y es útil para la toma de decisiones.

2.4.1.2. Pasivo

Avila (2007, p 17) El Pasivo es “el total de deudas y obligaciones contraídas por la empresa, o a cargo del negocio”.

Según el **Catálogo Único de Cuentas CUC**; Constituyen obligaciones presentes contraídas por la entidad, en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, al vencimiento de las cuales y para cancelarlas la entidad debe desprenderse de recursos que en ciertos casos, incorporan beneficios económicos.

Los Pasivos representan obligaciones que tiene la empresa con otras instituciones y personas naturales que les permite el funcionamiento de la empresa y que ésta tiene que pagar en el tiempo establecido.

2.4.1.3. Pasivos con Costo

Según **la Superintendencia de Bancos y Seguros, Nota Técnica 5;**

“Son aquellos que la entidad debe retribuir, integrados principalmente por los depósitos de terceros (captaciones del público) y otras obligaciones.

Los pasivos con costo se clasifican en: Depósitos a la Vista, Depósitos Monetarios que no Generan Intereses, Cheques Certificados, Depósitos por Confirmar, Operaciones de Reporto, Operaciones de Reporto por Confirmar, Depósitos a Plazo, Depósitos por Confirmar, Depósitos de Garantía, Depósitos Restringidos, Operaciones Interbancarias, Operaciones por Confirmar, Obligaciones Financieras, Valores en Circulación, Prima o Descuento en Colocación de Valores en Circulación, Obligaciones Convertibles en Acciones, Fondos en Administración, y Fondo de Reserva Empleados “.

Los pasivos con costo son valores que depositan en las instituciones financieras y que tienen que ser devueltas en el momento en que el socio o cliente solicite.

2.4.1.4. Captación de recursos Financieros

Según, **Escobar& Cuartas(2010, p.85)**, “La captación es la obtención de los recursos de los inversionistas para canalizarlos hacia inversiones de corto mediano o largo plazo de las empresas”, sólo las instituciones financieras vigiladas están autorizadas para captar recursos del ahorro privado o público en general. Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos.

Por otra parte según **Vidales (2010, p.93)**, “La Captación es el proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero.”

En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera.

2.4.1.4.1 Operaciones Pasivas

Citando a **López Domínguez (2009; p. 15)** al referirse a las operaciones pasivas manifiesta: “son las actividades por medio de las cuales el banco recibe crédito, obtiene capitales de diversas procedencias para poder luego disponer de ellos. Desde el punto de vista del balance contable se traducen en asientos del “debe” o en partidas de “pasivo”, puesto que son deudas de la institución de crédito.”

Por su parte **Horna (2006; p. 32)** indica que las operaciones pasivas están.

“Conformadas por aquellas operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas. Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se

materializan a través de los depósitos. Los depósitos bancarios pueden clasificarse en tres grandes categorías: Cuentas corrientes. Cuenta de ahorro o libreta de ahorros. a plazo fijo. Las cuentas, por tanto, son totalmente líquidas. La diferencia entre ambas es que las cuentas corrientes pueden ser movilizadas mediante cheque y pagaré, mientras que en los depósitos a la vista es necesario efectuar el reintegro en ventanilla o a través de los cajeros electrónicos, pero no es posible ni el uso de cheques ni pagarés. Otra diferencia es que en los depósitos a la vista, el banco puede exigir el preaviso. Los depósitos a plazo pueden ser movilizados antes del vencimiento del plazo, a cambio del pago de una comisión, que nunca puede ser superior en importe al montante de los intereses devengados. Estos depósitos, dependiendo del tipo de cuenta, pagan unos intereses (intereses de captación).

En conclusión las operaciones pasivas se refieren a todas las operaciones mediante las cuales la Cooperativa obtiene recursos para ser administrados y posteriormente colocados en operaciones activas.

Depósitos A la Vista

Citando a **Macías Castañeda (2007, p19)** es el dinero que se deposita en la cuenta sea corriente o ahorros; y que se pueden retirar sin aviso previo. Según el **Catálogo Único de Cuentas CUC**; comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días.

Los depósitos a la vista en definitiva son valores que los socios depositan en diferentes cuentas que oferta una Institución Financiera y que pueden ser retirados en el momento que necesiten.

Depósitos a plazo

Según el Catálogo Único de Cuentas CUC;

Son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un periodo no menor de treinta días, libremente convenidos por las partes, pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden, o al portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo previo acuerdo entre el acreedor y deudor.

Adicionalmente se registrarán los depósitos por confirmar, que corresponden a la recepción de los cheques locales o del exterior recibido para la constitución de depósitos a plazo, que se remiten al cobro a través de la cámara de compensación o de remesas.

Estos depósitos serán transferidos a la subcuenta 210140 - Otros depósitos, en la fecha de su vencimiento si no fueren renovados o retirados.

Según **Vidales(2010, p.95)**, manifiesta que el depósito a plazo es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable.

Los depósitos a plazo son valores que se depositan y que no pueden ser retirados de sus cuentas mientras no se cumpla el plazo para el cual se pactó.

2.4.1.4.2. Tasas de Interés

López Domínguez (2009; p. 45) indica que “las tasas de interés son el precio del dinero. Si una persona, empresa o gobierno requiere de dinero para adquirir bienes o financiar sus operaciones, y solicita un préstamo, el interés que se pague sobre el dinero solicitado será el costo que tendrá que pagar por ese servicio”.

Catelotti (2006: p. 63) al hablar de tas de interés manifiesta: “se denomina tasa de interés al porcentaje de capital o principal, expresado en centésimas, que se paga por la utilización de éste en una determinada unidad de tiempo (normalmente un año)”.

La tasa de interés es el porcentaje que paga una institución financiera ya sea por captar o prestar dinero es decir es el costo del dinero.

Tasa de Interés Activa

La tasa de interés activa según **Vidales(2010, p.108)**, indica que “Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca”.

Por su parte **Catelotti (2006: p. 65)** manifiesta que : “ La Tasa Activa es la tasa de interés que cobran los bancos”.

En conclusión la tasa activa es el porcentaje que cobran las instituciones del sistema financiero por proporcionar los recursos mediante los préstamos.

Tasa de Interés Pasiva

Citando a **López Domínguez (2009; p. 47)** “Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen”.

Por su parte **Catelotti (2006: p. 66)** manifiesta que la tasa de interés pasiva “es la que los bancos pagan a sus depositantes, por haber hecho el depósito y darle a la institución fondos monetarios”.

La tasa de interés pasiva es aquella de las instituciones financieras pagan por depósitos y otras formas de captación de recursos.

2.4.1.4.3. Indicadores

Método Camel.- Según **Bernard (2006;15)** La metodología Camel fue un:

“Método adoptado por los entes reguladores de la Banca Norteamericana, con el fin de evaluar la solidez financiera y gerencial de las principales entidades comerciales de los Estados Unidos. CAMEL hace la revisión y calificación de cinco áreas de desempeño financiero y gerencial: Idoneidad de Capital, Idoneidad de Activos, Manejo Gerencial, Estado de Utilidades, liquidez administrativa.

Generalmente para llevar a cabo una evaluación tipo CAMEL se requiere la siguiente información: (1) estados financieros; (2) presupuestos y proyecciones de flujo de efectivo; (3) tablas de amortización de cartera ; (4) fuentes de financiamiento; (5) información relativa a la junta de directores; (6) operaciones/patronos de personal; y (7) información macro-económica.”

El método Camel es un método adoptado para medir cinco áreas importantes de una institución financiera cuya finalidad es evaluar la solidez no sólo financiera sino de la gerencia.

Métodos Perlas

El Sistema de Monitoreo PERLAS consiste en relaciones financieras que dan por resultado la evaluación completa del desempeño financiero de una cooperativa de ahorro y crédito

Según Calderón Segovia (2013; 45)

Cada una de las letras de las siglas PERLAS tiene la siguiente definición:

Protección: Mide lo adecuado de las provisiones para préstamos incobrables y la cancelación en libros de los créditos en masa.

Estructura Financiera: Medición de variables clave del balance como préstamos, activos líquidos, ahorros, aportaciones de socios de crédito externo y

capital institucional como proporción del total de activos de la cooperativa.

Rendimientos y costos: Sirve para medir las tasas de rendimiento de todas las inversiones clave. Rendimiento de los ahorros de los socios y la rentabilidad de las aportaciones a través del pago de dividendos.

Liquidez: Se miden las inversiones líquidas y las reservas de liquidez relacionadas con las cuentas de ahorro de los depósitos a plazo para asegurar que existen los recursos suficientes para cumplir con todas las solicitudes de retiro de depósitos.

Activos improductivos: Destinado a medir los créditos en masa y los activos improductivos. Deben ser minimizados en la gestión financiera de la cooperativa.

Señales expansivas: Sirven para determinar las tasas de crecimiento de las variables clave como total de activos, créditos, depósitos, financiamiento externo, aportaciones, capital institucional y socios.

2.4.2. Marco Conceptual Variable Dependiente

2.4.2.1. Gestión Financiera

Según **Ortiz (1996:26)**. “Todo el esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin: Maximizar el valor de la empresa. Ese fin corresponde, por lo general, al propósito de los accionistas, inversionistas o dueños de incrementar su propia riqueza, es decir, su inversión. Por excepción cuando las acciones están muy diversificadas, el

funcionario financiero puede, hasta cierto punto, sentirse con relativa libertad y trabajar para solamente mantener la riqueza de los inversionistas, dedicando parte del esfuerzo a otros propósitos personales de carácter social o de beneficio para los trabajadores”.

Es la rama de la administración de empresas que se preocupa de la obtención y determinación del flujo de fondos que requiere la empresa, además de distribuir y administrar esos fondos entre los diversos activos, plazos y fuentes de financiamiento con el objetivo de maximizar el valor económico de la empresa **Enterprise (2010, sf)**.

La función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

2.4.2.2. Estados Financieros

Según las **Normas Internacionales de Contabilidad No 1(Revisado en 1997)**

“Constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- (a) activos;
- (b) pasivos;
- (c) patrimonio neto;
- (a) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- (b) otros cambios en el patrimonio neto; y

(c) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos

Los estados financieros son el producto que se obtiene del procesamiento de grandes cantidades de transacciones y otros eventos, las cuales se agruparán por clases, de acuerdo con su naturaleza o función”.

Según Ortiz (1996)

“Se preparan para presentar un informe periódico acerca de la situación del negocio, los progresos de la administración y los resultados obtenidos durante el periodo que se estudia.- Constituyen una combinación de hechos registrados, convenciones contables y juicios personales.

Para aclarar el anterior concepto de debe decir que:

a.- Los hechos registrados se refieren a los datos sacados de los registros contables, tales como la cantidad de efectivo o el valor de las obligaciones.

b.- Las convenciones contables se relacionan con ciertos procedimientos y supuestos, tales como la forma de valorizar los activos, la capitalización de ciertos gastos, etc.

c.- El juicio personal hace referencia a las decisiones que puede tomar el contador en cuanto a utilizar tal o cual método de depreciación o valoración de inventarios, amortizar el intangible en un término más corto o más largo, etc.” **(p.56)**

2.4.2.3. Análisis Financiero

Según **Ortiz (1996: 30)**, se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios y auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma ayudando así a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

Según, **Bernstein (2005, p.15)**, en su obra titulada Análisis de Estados Financieros; manifiesta que : El proceso de análisis de estados financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones.

Con base a lo citado anteriormente se puede decir que el análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

2.4.2.3.1. Rentabilidad

Según la **Superintendencia de Bancos y Seguros, Nota Técnica 5**; es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

Según **Breitner, (2010:42)**, la rentabilidad de una empresa es de importancia capital tanto para inversionistas como para acreedores; sin beneficios, o sin la expectativa de ellos, no puede haber dividendos ni revalorización de las acciones y, por tanto, no habrá rentabilidad de la inversión ni fondos suficientes para pagar las obligaciones, a los proveedores o a otros acreedores.

Según Ortega Castro (2008:113) la rentabilidad es:

La capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados. Con el estudio de la rentabilidad se mide sobre todo la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio. Su análisis proporciona la siguiente información:

- Capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.
- Si las utilidades obtenidas son adecuadas para el capital de negocio.
- Si los resultados obtenidos por ventas son convenientes.
- Los rendimientos correspondientes a los recursos dispuestos, ya sean propios o ajenos.

La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa para generar las utilidades sobre las ventas realizadas y la utilización de las inversiones.

2.4.2.3.2. Índices de Rentabilidad

Según Díaz de Santos (2005:28)

ROE: El **ROE** mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios. Se calcula:

$$\boxed{\text{ROE} = \text{Beneficio neto} / \text{Fondos propios medios}}$$

ROA: El índice de retorno sobre activos mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

La fórmula del ROA es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

Según **Ortega Castro (2008:at.el.)**

Cuando se combinan cifras del Estado de Resultados con cifras del Balance General, la comparación se hace dividiendo la utilidad neta o la utilidad antes de impuestos por el total del Activo o por el total del Patrimonio y multiplicando por 100, para expresar porcentualmente. En este caso la rentabilidad se califica con el nombre del parámetro el Activo que haya usado como referencia para el cálculo.

Rentabilidad Bruta: Este indicador muestra el porcentaje de las ventas netas que permiten a las empresas cubrir sus gastos operativos y financieros, es importante tener en cuenta que el costo de la mercancía vendida en las empresas comerciales se calcula según el sistema de inventarios que utilice, e n cambio en las industriales o de manufactura esta dado por el estado de costo de producto vendido; razón por la cual es posible que un valor que es bueno en una empresa comercial puede no serlo en una empresa industrial, considerando en éstas la alta inversión en activos fijos lo cual afecta las utilidades del periodo vía depreciaciones, así no afecte su flujo de efectivo. **Ortega Castro (2008:at.el.)**

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \text{Utilidad Bruta} / \text{Ventas Netas}$$

Rentabilidad Operacional: El margen de rentabilidad operacional muestra al realidad económica de un negocio, es decir sirve para determinar realmente si el negocio es

lucrativo o no independiente de cómo ha sido financiado, es decir sin considerar el costo, si lo tiene, de sus pasivos, lo anterior se sustenta

en

el hecho de que se compara la utilidad neta, depurada con gastos operativos, en relación las ventas netas; podría decirse que es la parte de las ventas netas que queda a disposición de los dueños para cubrir el costo financiero de la deuda, si existe, y obtener sus ganancias. **Ortega Castro (2008:at. el)**

$$\boxed{\text{Rentabilidad Operacional} = \text{Utilidad Operacional/Ventas}}$$

Rentabilidad Neta: Según **Ortega Castro (2008:117)**

Este margen muestra la parte de las ventas netas que estaría a disposición de los propietarios, comparada con la anterior es importante observar que aquí ya la utilidad ha sido afectado por gastos financieros y por los impuestos.

$$\boxed{\text{Rentabilidad neta} = \text{Utilidad neta/Ventas Netas}}$$

Rentabilidad del Activo y Rentabilidad del Patrimonio:

Los indicadores de rentabilidad del activo y del patrimonio sirven para observar cual es el real margen de rentabilidad de los propietarios con

relación a su inversión, este valor debe compararse con el costo de oportunidad, es decir con otras alternativas posibles del mercado.

$$\boxed{\text{Rentabilidad del Activo} = \text{Utilidad Neta/Activo Total}}$$

$$\boxed{\text{Rentabilidad del patrimonio} = \text{Utilidad Neta/Patrimonio Total}}$$

2.4.2.4. Operaciones de Crédito

Según **Ecofinanzas (2010; p. 245)**“Son aquellas mediante las cuales los bancos conceden a sus clientes sumas dinerarias

o disponibilidad para obtenerlas, precisamente con cargo a los capitales que han recibido de sus clientes o a sus propios recursos financieros”.

Según **Ortiz Anaya (2008; p. 45)** “consisten en la concesión de sumas de dinero que el banco otorga a sus clientes bajo diversas condiciones (con garantías o sin ellas), a través del crédito (préstamos, descuentos, anticipo, apertura de créditos, etc.)”.

Las operaciones de crédito son aquellas que las instituciones financieras a través de diferentes mecanismos pone en manos de clientes y otras personas sean naturales o jurídicas a cambio de lo cual cobran una tasa de interés.

2.4.2.4.1. Tipos de Operaciones de Crédito

Según **Ortiz Anaya (2008; p. 58)** existen un sinnúmero de tipos de crédito pero los más conocidos se detallan a continuación:

Créditos de Consumo: monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Créditos Comerciales: monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Créditos Hipotecarios: Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía

de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo.

Por su parte **Ortega (2008)** clasifica a los tipos de préstamos de acuerdo a lo siguiente:

Según el origen:

- a. **Créditos comerciales**, son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa;
- b. **Créditos bancarios**, son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos;
- c. **Créditos hipotecarios**, concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido;
- d. **Créditos contra emisión de deuda pública**. Que reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública;
- e. **Créditos internacionales**, son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial.

Según el destino:

- a. **De producción:** Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.
- b. **De consumo:** Para facilitar la adquisición de bienes personales.
- c. **Hipotecarios**, destinados a la compra de bienes inmuebles,

Según el plazo:

A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.

A largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.

Según la garantía:

- a. **Personal.** Créditos a sola firma sobre sus antecedentes personales y comerciales.
- b. **Real** (hipotecas). Prendarias cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor.

2.4.2.4.2. Garantías

Según Velasco (2008; p. 19)

a) Garantías reales

Se engloban en esta denominación aquellas garantías que recaen sobre operaciones con un plazo de amortización superior a 10 años. En este caso la garantía es el inmueble sobre el que recae el préstamo. Esto significa que si usted deja de pagar, el prestamista tendrá la potestad de embargar el inmueble como forma de pago.

b) Garantías personales

En esta modalidad de garantía se engloban los préstamos que no recaen sobre un inmueble. Hablamos por lo tanto de los préstamos al consumo o préstamos personales, que son concedidos en base a nuestro historial de crédito, la solvencia demostrable.

c) Garantías pignoraticias

Estamos ante una modalidad de garantía a través de la cual, el préstamo se concede tras depositar en la entidad bancaria una cantidad de igual magnitud que el préstamo más los intereses aplicados. Mientras el préstamo permanezca vigente, los saldos depositados estarán pignorados, esto es no podrán ser utilizados.

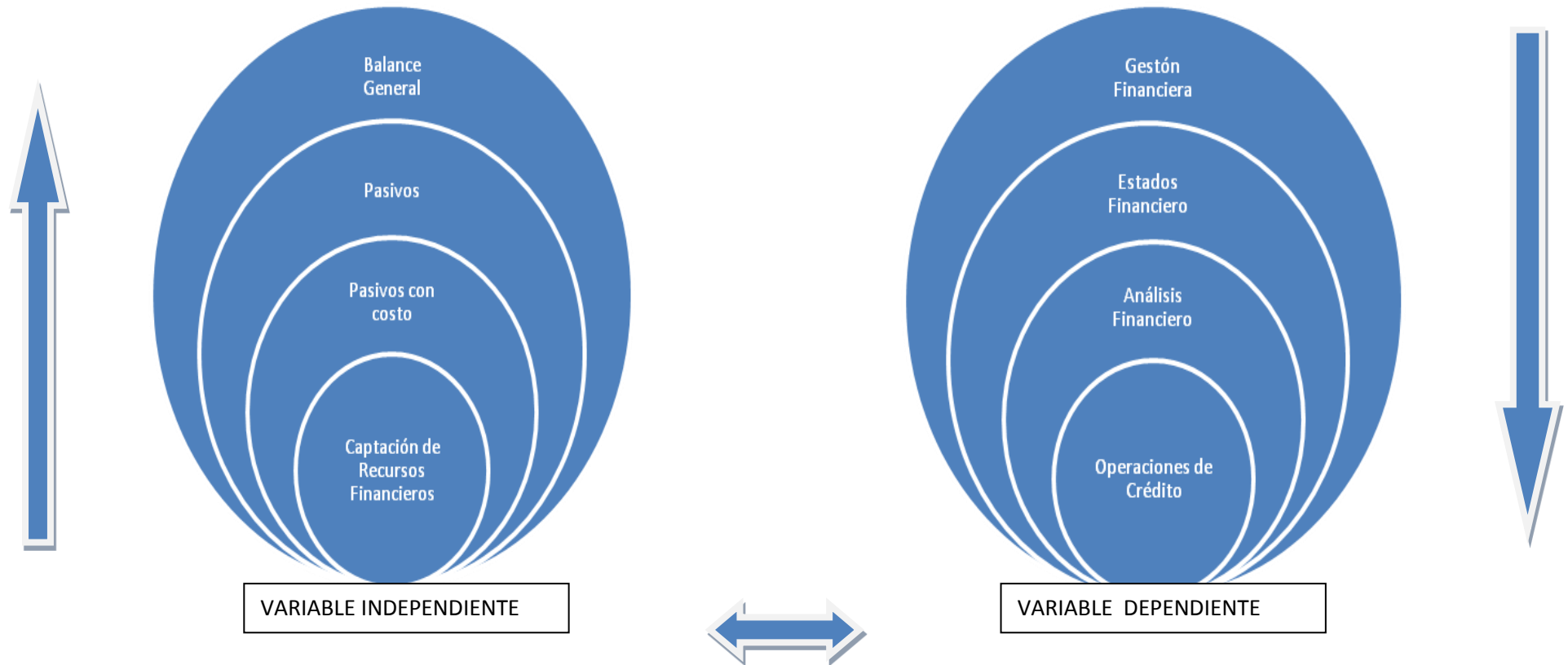
Durante el tiempo que dure la pignoración de saldos, estos estarán remunerados a través de un depósito bancario.

d) Avalistas

En esta ocasión la garantía no es financiera ni inmobiliaria. Se trata de la implicación de terceras personas que responderán de igual que el titular forma frente a la deuda contraída.

2.4.3. Gráficos de inclusión interrelacionados

Figura 2. Gráficos de inclusión interrelacionados

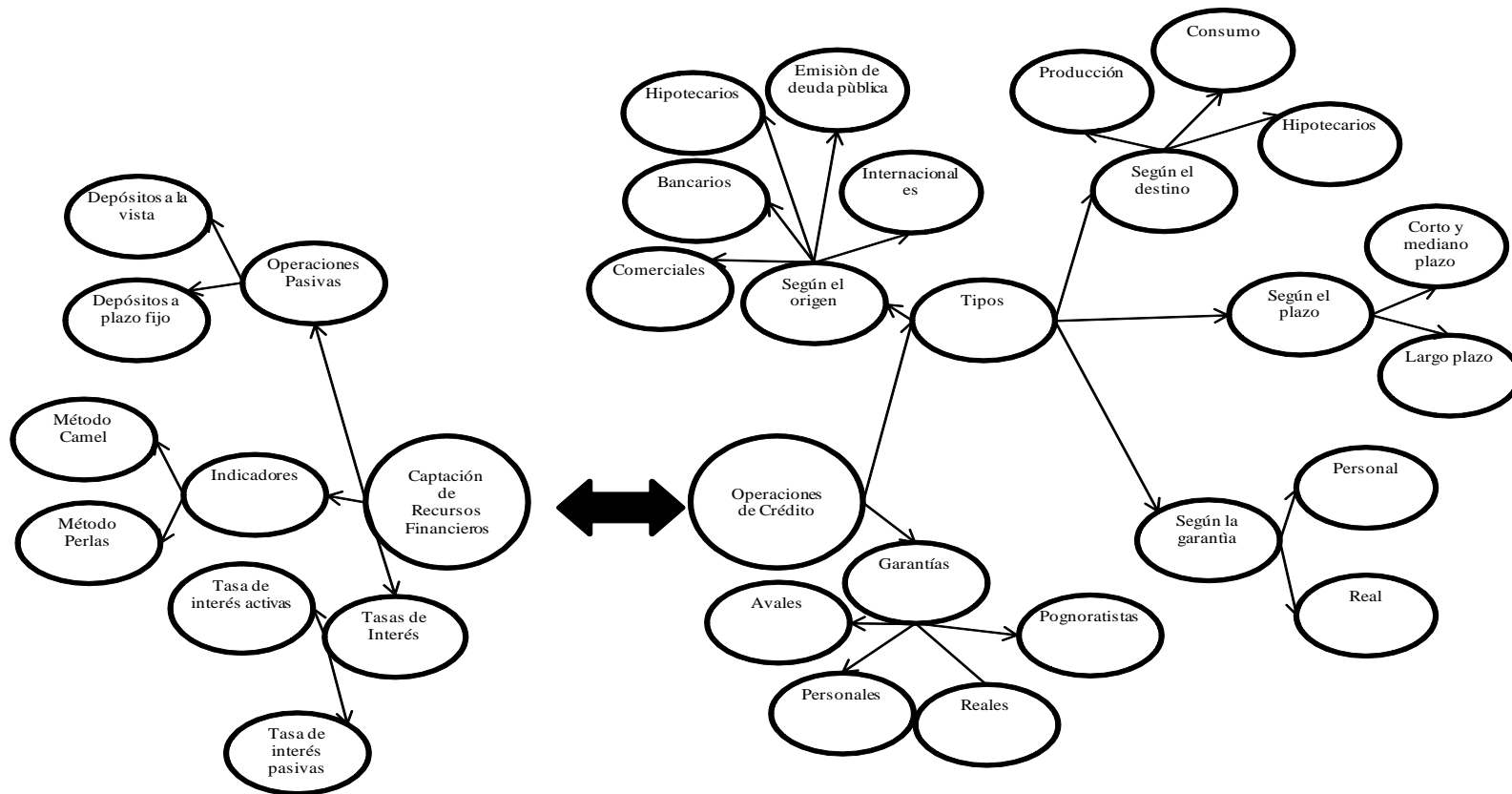


Elaborado por: Israel Camino

Subordinación Conceptual

2.4.3.1 Subordinación de las Variables

Figura 3. Subordinación de las Variables



2.5. HIPÓTESIS

La gestión de captación de recursos incide en las operaciones de crédito en la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS

- **Variable independiente:** Captaciones de recursos
- **Variable dependiente:** Operaciones de Crédito
- **Unidad de observación:** Cooperativa de la pequeña empresa de Tungurahua
- **Términos de relación:** incide.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

El enfoque empleado en esta investigación es el cuantitativo.

Según **Maguiña (2009: Internet)**, la metodología Cuantitativa, es:

Aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Además, trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variable, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada. En general, los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que con una muestra representativa de la población hacen inferencia a dicha población a partir de una muestra con una seguridad y precisión definida.

Por lo antes indicado el enfoque que se empleó para esta investigación es cuantitativo, los objetivos y el proceso de investigación solo es conocido por los técnicos e investigadores, la población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información, la misma

que no tiene que reaccionar frente a la investigación o a la acción decidida y los resultados del estudio.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Tomando como referencia la Investigación de campo **Latorre (2004, pp.156)**, se refiere al hecho de que el investigador recaba la información que necesita por medio de documentos, además buscara la información de primera mano. “La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.”

Según **Yuni (2011: Internet)** El concepto trabajo de campo se refiere a las acciones que tiene que realizar el investigador para efectuar la observación/medición de los fenómenos empíricos, tanto en los contextos naturales en que éstos se presentan como en situaciones especiales creados por el investigador tales como los experimentos, las mediciones de laboratorio, etc.

Para el presente proyecto, se trabajó directamente en la Cooperativa de la Cámara de la pequeña empresa de Tungurahua y se aplicó encuestas a los empleados, personal administrativo, consejos de administración y vigilancia con el fin de obtener datos relevantes al problema.

La investigación de campo permitió recolectar y analizar información de todos los hechos y acontecimientos que se producen en la Cooperativa respecto a la gestión de captaciones y a la toma de decisiones, utilizando herramientas de investigación adecuadas tales como, la observación, la encuesta y la entrevista principalmente.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo? Según **Méndez (2009)** manifiesta que:

La investigación bibliográfica es clave en el desarrollo del conocimiento, ya que sistematiza, descubre y aporta nuevo conocimiento dando como respuesta a la pregunta de investigación que le dio origen. Cabe subrayar que este tipo de investigación no se limita a recolectar datos, resumirlos y presentarlos, tampoco a abordar de manera general y superficial el tema de investigación. La realización de un trabajo de investigación bibliográfica debe recorrer diversos caminos que en ocasiones son difíciles de sortear, tanto por el exceso de optimismo como por la desesperación que se deriva de la complejidad del problema en estudio, así como los grandes hoyos negros del conocimiento. **(p, 36)**

Según, **Gallardo (2007)**, la Investigación documental;

Se la distingue entre las fuentes documentales que constituyen o soportan al objeto de estudio y las fuentes de información que constituyen la literatura crítica de nuestra investigación. La investigación documental puede contener elementos de trabajo de campo; la aplicación de una encuesta a una determinada población. Una investigación de campo suele apoyarse en materiales bibliográficos o documentales tanto para configurar su estado de la cuestión como su perspectiva teórica. **(p.140)**

En este caso, se recurrió a varias páginas web, periódicos revistas para poder lograr una investigación más completa y actualizada del tema. Todo esto se complementó con los datos e información de la Institución Financiera popular y solidaria.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Según, **Llopigs (2007, p.40)**, Investigación exploratoria “Es aquella en la que se intenta obtener una familiarización con un tema del que se tiene un conocimiento general, para plantear posteriores investigaciones u obtener hipótesis”. Este tipo de investigación pretende conocer el lenguaje de un determinado público para elaborar un cuestionario con el que realizara una encuesta. También se puede citar investigaciones en las que se persigue recabar información con la que se formula hipótesis generales Según Kerlinger (1983) citado en **Avila** (Op.Cit :internet):

(...) los estudios exploratorios buscan hechos sin el objetivo de predecir las relaciones existentes entre las variables. Se utilizan en situaciones en las que prácticamente no se dispone de información .En este tipo de situaciones se inicia con un estudio exploratorio con el propósito de “preparar el terreno” (Dankhe.1986), es decir se desarrolla a fin de ir documentando el tema de investigación.

Se analizó los estados financieros de la Institución para el año 2013 siendo estos documentos insumos de la investigación en lo que respecta al análisis financiero.

3.3.2. Investigación descriptiva

Basándose en los estudios de **Rodríguez (2005:24-25)**, Investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta

La investigación descriptiva es el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis

específica. Los censos económicos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), los estudios por encuesta entre otros, son ejemplo de estudios descriptivos. **(p. 52)**

El tipo de investigación utilizada es la descriptiva por cuanto representa a los datos de manera efectiva precisa y sistemática de los Balances Generales de la Institución durante el periodo 2013.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

Según Ramirez (s.f.:internet)

Una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. Un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva.

Este tipo de investigación permite conocer la relación entre activos y pasivos, así como también los recursos financieros propios con que cuenta la Cooperativa.

3.3.4. Investigación Explicativa

Basándose en los estudios de **Gómez (2006, p, 68)**, “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”.

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. Dentro de la investigación científica, a nivel explicativo, se dan dos elementos

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **Marshal (2004: 700)**, "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Tomando como referencia a **Tamayo(2007:117)** "La población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo "La población para el presente estudio estuvo conformada por personal y consejos directivos que labora en la Institución.

Tabla 1. Nómina oficial de las personas que conforman consejos y personal ejecutivo de la Cooperativa

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Saa Bladimir	Consejo de Administración
2	Amancha Juan	Consejo de Administración
3	Vasco Carlos	Consejo de Administración
4	Suárez Miguel	Consejo de Administración
5	Albuja Gioconda	Consejo de Administración
6	Larrea Roberto	Gerente
7	Mena Alex	Asesor de Negocios
8	Camino Israel	Asesor de Negocios
9	Mariño Verónica	Asesor de Negocios
10	Cruz Santiago	Asesor de Negocios
11	Arellano Holman	Asesor de Negocios
12	Muela Sandro	Asesor de Negocios
13	Salas Cristina	Jefe de Crédito
14	Saá Jazmín	Riesgos
15	Freire Pablo	Cajas
16	Hernández Belén	Secretaria

Fuente: Recursos Humanos de la Cooperativa

Elaborado por: Israel Camino (2014)

3.4.2. Muestra

La presente investigación no calcula muestra por ser finita, es decir, la población es menor de 100 participantes, por lo tanto el investigador posee todos los recursos para realizar la investigación.

Según **Marshal. (2004:608)**, es un medio utilizado para inferir algo acerca de una población.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **Hernández, (2012)**, "constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado."

Para Silva (2004:44),

Operacionalización de variables es el proceso que permite hacer el tránsito que parte del concepto y desemboca en el recurso cuantitativo (o cualitativo) con que se mide (o clasifica) dicho concepto. Este término proviene de qué se trata, precisamente, de llevar la noción desde el plano teórico al operativo, y concierne al acto de medición del grado (o la forma) en que el concepto se expresa en una unidad de análisis específica.

Tomando como referencia a **Felipe Pardinás (2005:186)**, La Operacionalización es el resultado de un proceso a través del cual el investigador explica en detalle los tipos de valores que pueden tomar variables (cuali o cuantitativas) y los cálculos realizados para obtener los indicadores de esas variables.

Se deben detallar los métodos y técnicas u operaciones que se utilizarán para medirlas en el contexto de la investigación particular en que se utilizan. Una misma variable puede definirse operacionalmente de una manera en una investigación. Es muy importante recordar que la definición operacional y la definición conceptual de la variable deben ser consistentes.

3.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 2. Variable Independiente: Captación de Recursos

VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPTACIÓN DE RECURSOS				TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	
La captación de recursos se conceptualiza como una operación financiera que mediante la aplicación de ciertas estrategias se obtiene recursos a través de diferentes instrumentos financieros y por el cual se paga un interés pactado mediante el cumplimiento	Instrumentos de Captación	Captación a corto plazo	¿Cuál es el monto del promedio de los depósitos a la vista?	Entrevista al personal de los consejos y ejecutivo de la cooperativa. (Anexo No. 3)
			¿Cuál es el monto del promedio de los depósitos a plazo?	
		Captación a mediano y largo plazo	¿Cuál es el monto de los depósitos superiores a seis meses?	
			¿Qué tipo de indicadores se ha aplicado en la empresa?	
	Otras obligaciones financieras	¿Qué porcentaje representa las obligaciones con organismos del estado dentro del balance general?		
	Titularización	¿En qué porcentaje se ha destinado valores para la titularización?		
	Estrategias	Productos Nuevos	¿Se han implementado estrategias que permita la creación e incorporación de nuevos productos de captación?	
		Políticas Actualizadas	¿Qué tipo de políticas posee la cooperativa para la captación de recursos?	
	¿En qué grado se han aplicado las políticas establecidas?			

Elaborado por: Israel Camino(2014)

3.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 3. Variable dependiente Operaciones de Crédito

Elaborado por: Israel Camino (2014)

VARIABLE DEPENDIENTE: OPERACIONES DE CRÉDITO				TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	
Se conceptualiza como la entrega de dinero a diferentes sectores de la población; siempre que cumplan requisitos y por los cuales se cobra una tasa de interés que permite la administración de la institución.	Clases	Créditos Productivos	¿Se han incrementado en número los créditos que la cooperativa entrega a los socios?	Entrevista al personal de los consejos y ejecutivo de la cooperativa. (Anexo No. 3)
			¿Cómo se encuentra distribuido por segmentos productivos estos créditos?	
		Crédito de Consumo	¿En qué porcentaje se ha incrementado la entrega de estos créditos en los dos últimos años consecutivos?	
			¿Cómo se encuentra distribuido por segmentos productivos estos créditos?	
	Administración	Requisitos	¿Considera usted que los requisitos exigidos para la entrega de un crédito son los óptimos hablando operativamente?	
		Tasas activas	¿Qué porcentaje de tasa activa cobra la cooperativa en operaciones de crédito?	

Elaborado por: Israel Camino(2014)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos (ver Pág. 12) e hipótesis de investigación (ver Pág. 31), de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativo (ver Pág. 32), considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Para la recolección de datos se realizara con personas que trabajen en la cooperativa y que tiene relación con el área de, según lo establecido en la población de estudio. (ver Pág. 37).
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Para la presente técnica de investigación será una entrevista de acuerdo a las matrices de operacionalización (ver Pág. 41).
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Para el presente estudio de investigación se aplicara un cuestionario diseñado, según :

Javier Murillo (2012;Internet) manifestó que “ Un instrumento de recogida de datos consiste en la obtención de respuestas directamente de los sujetos estudiados a partir de la formulación de una serie de preguntas por escrito”.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** En la presente realización de la entrevista al personal de captaciones colaborara el Lcdo. Silfredo Pérez, estas personas trabajan voluntariamente sin ningún tipo de remuneración.

- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc. El equipo de trabajo intervendrá en el área de captaciones de con una carga diaria de 3 encuestas por persona laborando la segunda semana de Septiembre del 2014.

Tabla 4. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	Método Deductivo
	Personal Administrativo y consejos de la Cooperativa de la pequeña empresa de Tungurahua, de la ciudad de Ambato
	En la tercera semana de Septiembre del 2014

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Israel Camino (2014)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

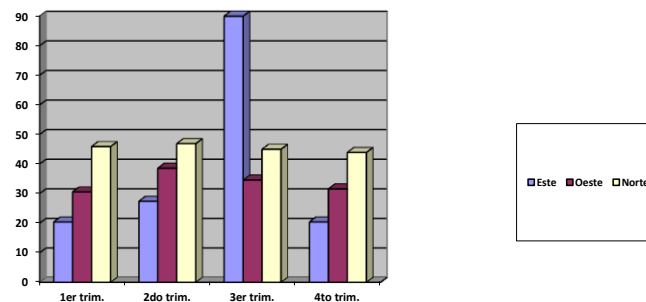
Tabla 5. Cuantificación de resultados

PREGUNTAS	X	y	z	TOTALES
1				
2				
n				

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Israel Camino 2014

- **Representaciones gráficas.**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Israel Camino 2014

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

- **Comprobación de hipótesis.** Para el estudio pertinente se utilizará el método se utilizará el chi cuadrado.

El mismo que para realizar el contraste según **Marchal (2004)**

Se disponen los datos en una tabla de frecuencias. Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o empírica (O_i). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada ($E_i = n \cdot p_i$, donde n es el tamaño de la muestra y p_i la probabilidad del i -ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula). El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre la O_i y E_i y se define como:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}.$$

Este estadístico tiene una distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad si n es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5. En la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5.

Si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor igual a 0; por el contrario, si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias el estadístico tomará un valor grande y, en consecuencia, se rechazará la hipótesis nula. Así pues, la región crítica estará situada en el extremo superior de la distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad. **(p, 706).**

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

Tabla 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y comendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Establecer el tipo de captación que tiene la Institución y como se encuentra estructurada dentro del Balance para verificar el grado de representación		
Examinar la gestión de las operaciones de crédito y el nivel de estructura dentro de los activos productivos		
Proponer la implementación de un modelo de captación de recursos a través de gestores de captaciones que permitan mejorar la solvencia de la Cooperativa.		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Israel Camino 2014

PARAMETROS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	PARAMETROS
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el tipo de captación que tiene la Institución y como se encuentra estructurada dentro del Balance para verificar el grado de representación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuáles son las Fuentes de financiamiento que tiene la cooperativa : Ahorros a la vista, Depósitos a plazo , Financiamiento externo
<ul style="list-style-type: none"> • Examinar la gestión de las operaciones de crédito y el nivel de estructura dentro de los activos productivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han incrementado el número de créditos que la cooperativa entrega a los socios
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la implementación de un modelo de captación de recursos a través de gestores de captaciones que permitan mejorar la solvencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los factores que han limitado la captación de recursos financieros en la Cooperativa de Ahorro y crédito de Tungurahua son

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

A continuación se presentan el análisis e interpretación de la información recolectada con base a la encuesta aplicada en la institución.

Pregunta No. 1 ¿A qué se refiere las captaciones de recursos Financieros?

Tabla 7. Captación de recursos financieros

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Créditos	0	0%
2	Ahorro a la vista	12	75%
3	Depósito a plazo fijo	3	19%
4	Encaje de crédito	0	0%
5	Liquidez	0	0%
6	Fuentes de financiamiento	1	6%
	Total	16	100%

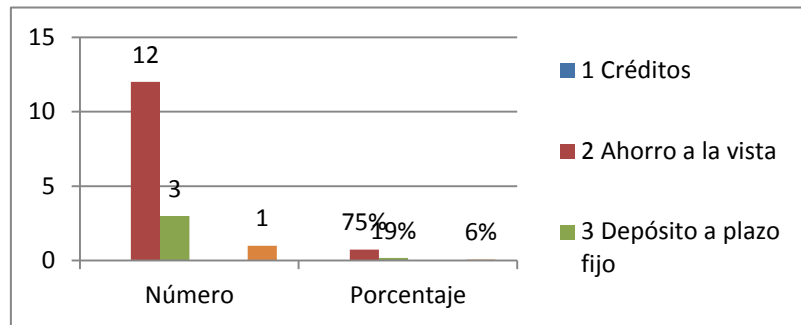


Figura 4. Captación de recursos financieros

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestados el 75% relacionan a la captación de recursos con los ahorros; el 19% indican que son los depósitos a plazo fijo, mientras que un 6% se refieren a las fuentes de financiamiento.

Interpretación

Por la poca cultura financiera que existe en nuestra sociedad principalmente en el sector rural de la región.

Pregunta No2.- ¿Indique cuáles son las fuentes de financiamiento que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua?

Tabla 8. Fuentes de Financiamiento de la Cooperativa

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Ahorros a la vista	12	75%
2	Depósitos a plazo fijo	3	19%
3	Financiamiento	1	6%
	TOTAL	16	100%

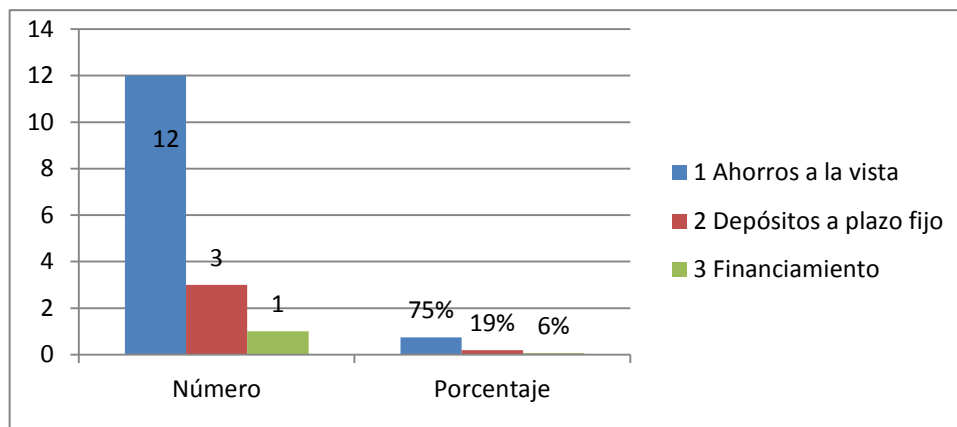


Figura 5. Fuentes de Financiamiento

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestados el 75% manifiestan que las fuentes de financiamiento de la cooperativa en su mayoría se encuentran en depósitos a la vista; el 19% indican que en depósitos a plazo fijo y el 6% dicen que es el financiamiento que busca en otras instituciones financieras.

Interpretación

Revisados los estados financieros y demás informes, se detecta que únicamente disponen de estas formas de financiar a la institución; la falta de políticas que diversifiquen esta área ha imposibilitado que la cooperativa pueda acceder a otras fuentes de financiamiento.

Pregunta No.3 ¿La captación de Recursos Financieros de personas naturales e Instituciones Nacionales e Internacionales que ha recibido la Cooperativa, es: ?

Tabla 9. Calificación de las captaciones

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Deficientes	9	56%
2	Buenas	5	31%
3	Muy buenas	2	13%
	TOTAL	16	100%

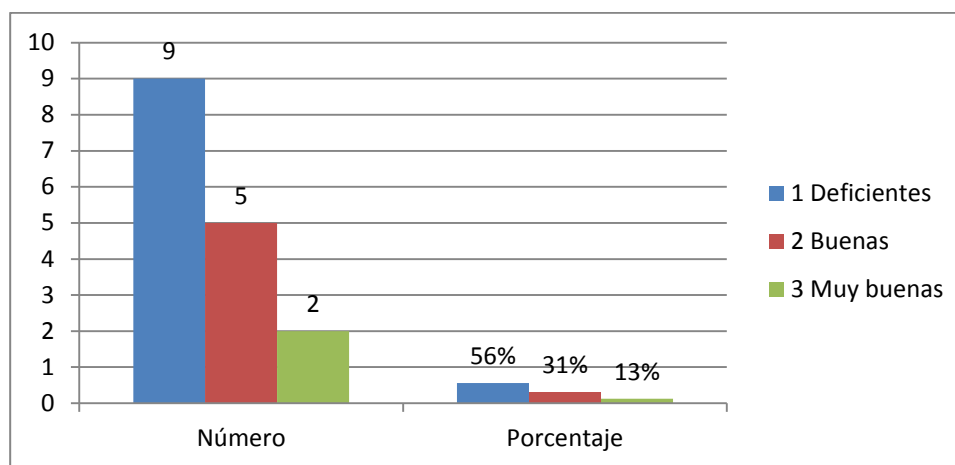


Figura 6. Calificación de las captaciones

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Al preguntar sobre la gestión de captación de la cooperativa el 56% indican como deficientes; el 31% como buena y el 13% como muy buenas.

Interpretación

En si la gestión de captación de la cooperativa no ha sido buena en razón de que ha existido épocas en la que no se dispone de liquidez inmediata

para atender los créditos solicitados por los clientes conllevando insatisfacción.

Pregunta No. 4.- ¿Las fuentes de financiamiento que accede actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua, Son: ?

Tabla 10. Calificación de las fuentes de financiamiento

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Deficientes	8	53%
2	Buenas	6	40%
3	Muy buenas	1	7%
	TOTAL	15	100%

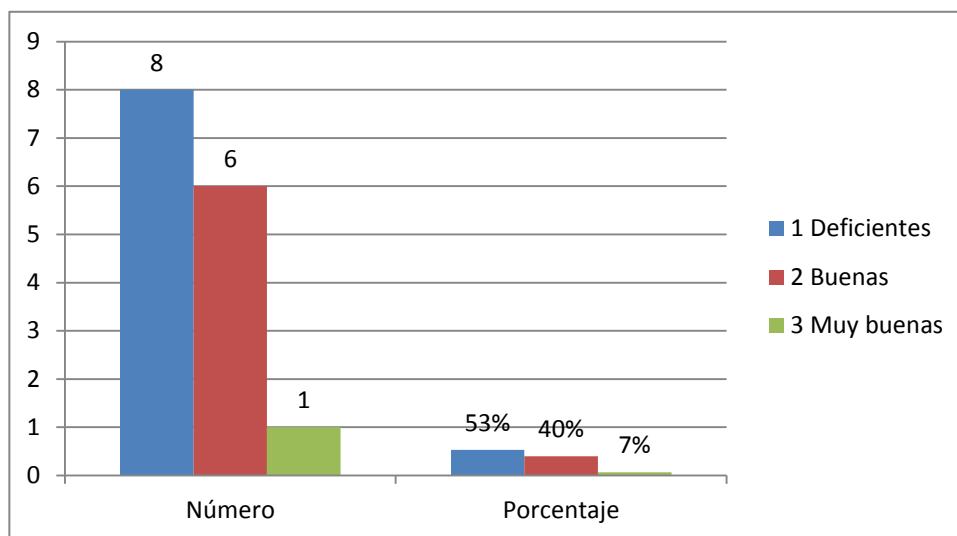


Figura 7. Calificación de las fuentes de financiamiento

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestados el 53% califican a las fuentes de financiamiento como deficientes; el 40% indican que son buenas y el 1% que son muy buenas.

Interpretación

Esto corrobora la pregunta anterior mediante la cual califican la gestión de captación; pues estas dos preguntas guardan estrecha relación ya que al haber una deficiente gestión de captaciones; lo que se obtiene como fuente de financiamiento también es insuficiente.

Pregunta No. 5. ¿Qué factores han limitado la captación de recursos financieros en la Cooperativa?

Tabla 11. Limitantes para la captación de recursos

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Falta de Políticas	5	31%
2	Capacitación deficiente	5	31%
3	Incumplimiento de metas	2	13%
4	Plan de marketing inadecuado	4	25%
	TOTAL	16	100%

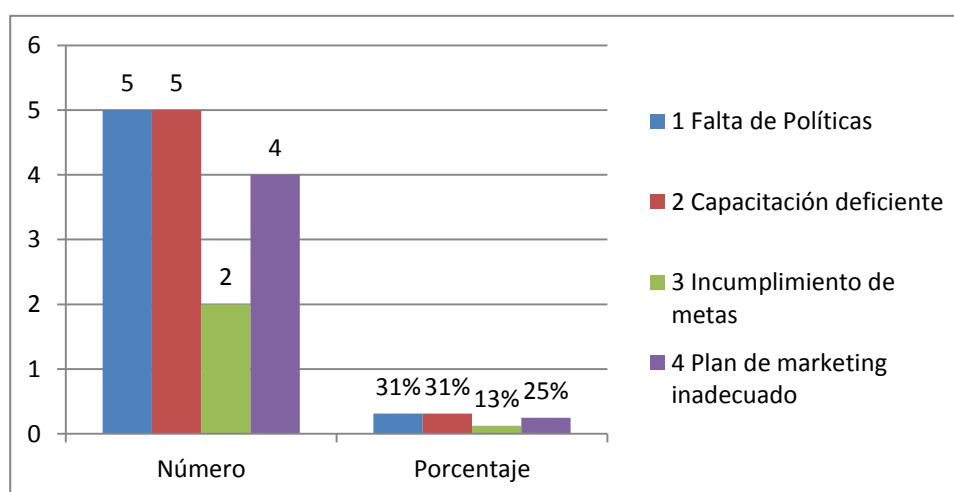


Figura 8. Limitantes para la captación de recursos

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Al preguntar sobre las razones para que la gestión de captaciones sea deficiente el 31% coinciden que es por falta de políticas y la capacitación deficiente; el 25% indican que se debe a un plan de marketing inadecuado mientras que el 13% indican que es por incumplimiento de metas por parte de los empleados.

Interpretación

La ausencia de capacitación para los empleados encargados de la captación de recursos impide que desarrollen las habilidades para mejorar este indicador.

Pregunta No.6. ¿Qué tipo de proyectos, debería formular la Cooperativa, para la captación de recursos financieros de instituciones nacionales e internacionales?

Tabla 12. Tipos de proyectos que se debería formular

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Inversión	4	25%
2	Desarrollo Social	8	50%
3	Mixtos	4	25%
	TOTAL	16	100%

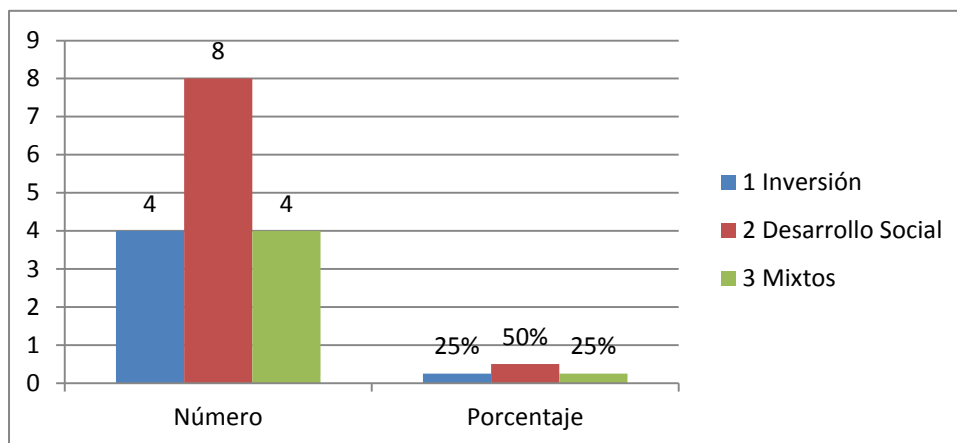


Figura 9. Tipos de proyectos que se debería formular

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

El 50% de los encuestados indican que la Cooperativa debería formular proyectos sociales; el 25% manifiesta que proyectos de inversión y el 25% manifiestan que otros proyectos.

La apertura de nuevas líneas de crédito representaría también una oportunidad para generar captaciones; especialmente en el sector de las empresas públicas.

Pregunta No. 7.- ¿Cómo considera Ud. el Nivel de Rendimiento del Patrimonio de la cooperativa correspondiente al periodo económico del 2013?

Tabla 13. Nivel de Rendimiento del patrimonio

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Deficientes	8	53%
2	Buenas	6	40%
3	Muy buenas	1	7%
	TOTAL	15	100%

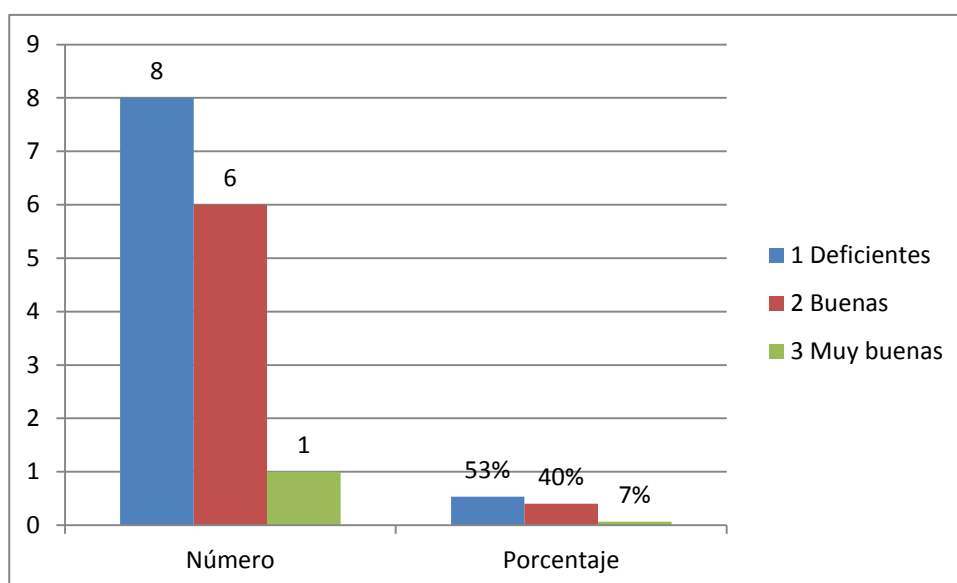


Figura 10. Nivel de rendimiento del patrimonio

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

El 53% de los encuestados indican que el nivel del rendimiento del patrimonio de la cooperativa es deficiente; el 40% manifiesta que es un buen rendimiento y el 7% indican que el rendimiento es muy bueno.

Interpretación

La institución deberá mejorar no sólo el rendimiento del patrimonio sino todos los indicadores para poder cumplir con los requerimientos de la SEPS lo que le permitirá su subsistencia.

Pregunta No. 8.- ¿Qué herramientas de gestión administrativa y financiera se utilizan en la Cooperativa?

Tabla 14. Herramienta de gestión

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Plan Estratégico	9	60%
2	Plan Operativo	2	13%
3	Presupuesto	2	13%
4	Flujo de caja	2	13%
	TOTAL	15	100%

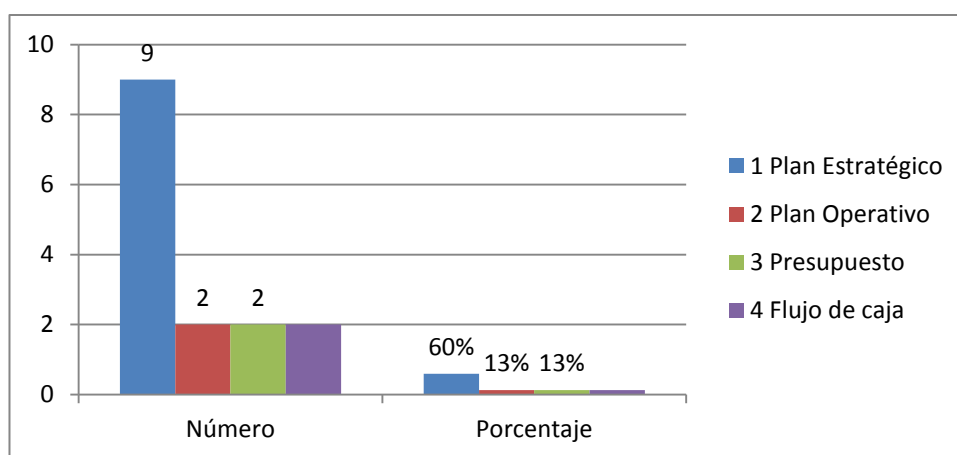


Figura 11. Herramienta de gestión

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestados el 60% indican que utilizan como herramienta estratégica el plan estratégico; el 13% coinciden en que se utiliza el plan operativo, el presupuesto y el flujo de caja.

Interpretación

Si bien es cierto disponen de una planificación estratégica; ésta no ha sido actualizada ni ha sido difundida entre el personal de la cooperativa.

Pregunta No. 9.- ¿Cómo califica Usted al nivel de conocimientos sobre captación de recursos?

Tabla 15. Nivel de Conocimientos sobre captación de recursos

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Alto	1	6%
2	Medio	10	63%
3	Bajo	5	31%
	TOTAL	16	100%

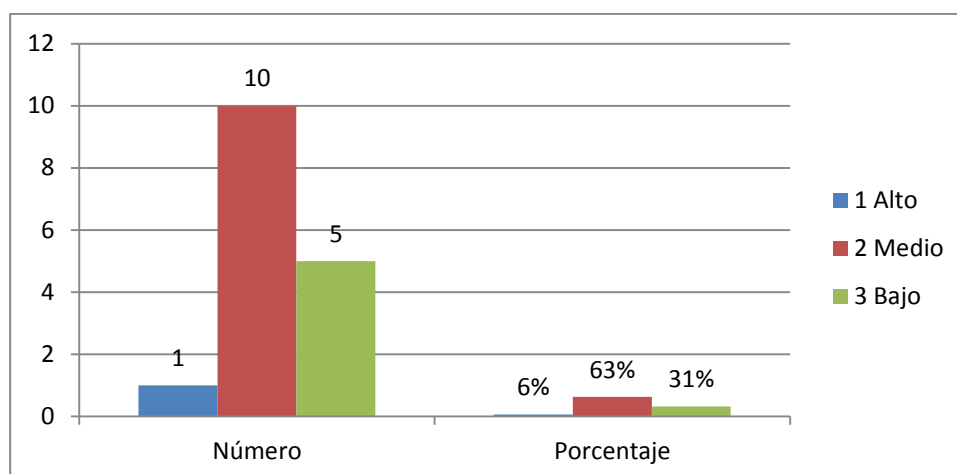


Figura 12. Nivel de conocimiento sobre captación de recursos

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestados el 63% indican tener un conocimiento medio sobre captación de recursos; el 31% manifiestan que su nivel es bajo y el 6% dicen tener un alto conocimiento.

Interpretación

La mayor parte de empleados no tienen sólidos conocimientos sobre captación de recursos por esta razón en la cooperativa no se ha podido diversificar este concepto.

Pregunta No. 10.- ¿Ha recibido capacitación para el buen desempeño de sus funciones? Indique las áreas.

Tabla 16. Capacitación Recibida

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Administración	1	6%
2	Análisis Financiero	2	13%
3	Economía Popular y Solidaria	6	38%
4	Contabilidad Financiera	2	13%
5	Otro	5	31%
	TOTAL	16	100%

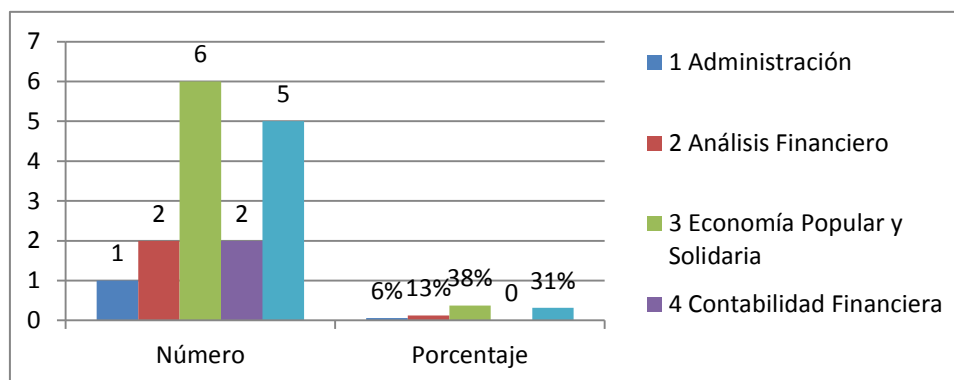


Figura 13. Capacitación recibida

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

A la pregunta realizada el 38% manifiesta que han recibido capacitación sobre Economía Popular y Solidaria; el 31% indican otras áreas; el 13% se han capacitado en administración y el 6% en análisis financiero.

Interpretación

El personal no tiene capacitación en gestión de captaciones y toma de decisiones.

Pregunta No.11 ¿Se ha incrementado en número los créditos que la cooperativa entrega a los socios?

Tabla 17. Incremento de número de créditos

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Si	7	44%
2	No	9	56%
	Total	16	100%

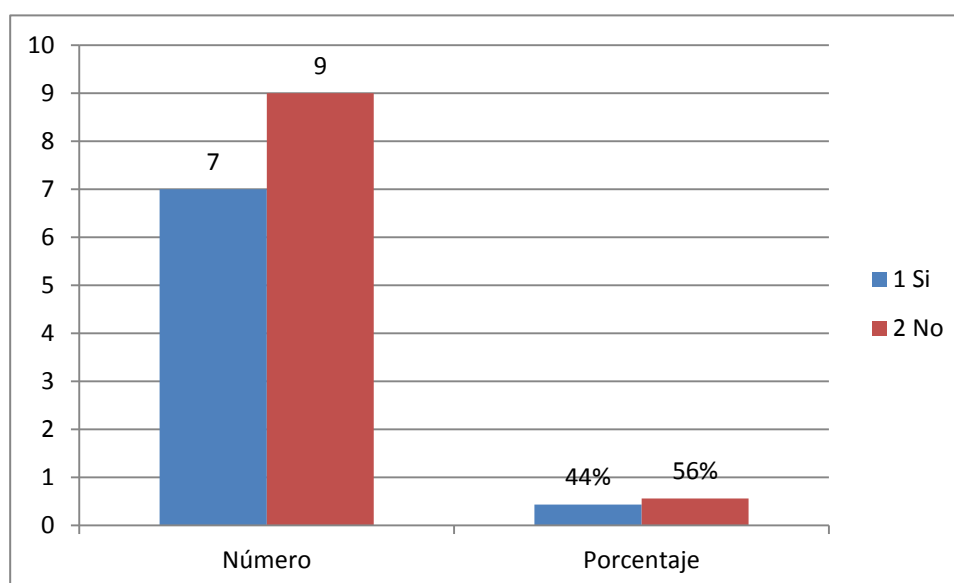


Figura 14. Incremento de número de créditos

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestados el 56% indican que no se ha incrementado en número los créditos que la cooperativa entrega; el 44% manifiestan que si se ha incrementado.

Interpretación

Revisando los informes se puede comprobar que no se han incrementado el número debido a las temporadas en donde no existe liquidez inmediata.

Pregunta No.12. ¿Cómo califica usted el grado de las operaciones de crédito en la Cooperativa?

Tabla 18. Grado de operaciones de crédito

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Deficientes	9	56%
2	Buenas	4	25%
3	Muy buenas	3	19%
	TOTAL	16	100%

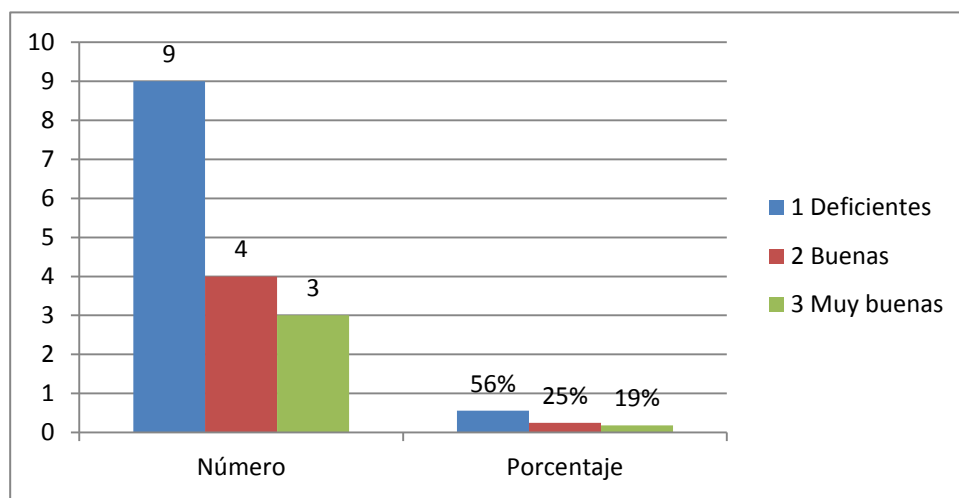


Figura 15 Grado de operaciones de crédito

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

Del total de los encuestado el 56% manifiestan como deficiente el grado de operación crediticia de la cooperativa; el 25% indican que buenas y el 149% que muy buenas.

Interpretación

Contrastando con la anterior debido a que en ciertas temporadas existe un bajo grado de liquidez inmediata el grado de operación de crédito no es buena.

Pregunta No.13. ¿Considera usted que los requisitos exigidos para la entrega de un crédito son los óptimos hablando operativamente?

Tabla 19. Requisitos exigidos son óptimos

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Si	10	63%
2	No	6	38%
	Total	16	100%

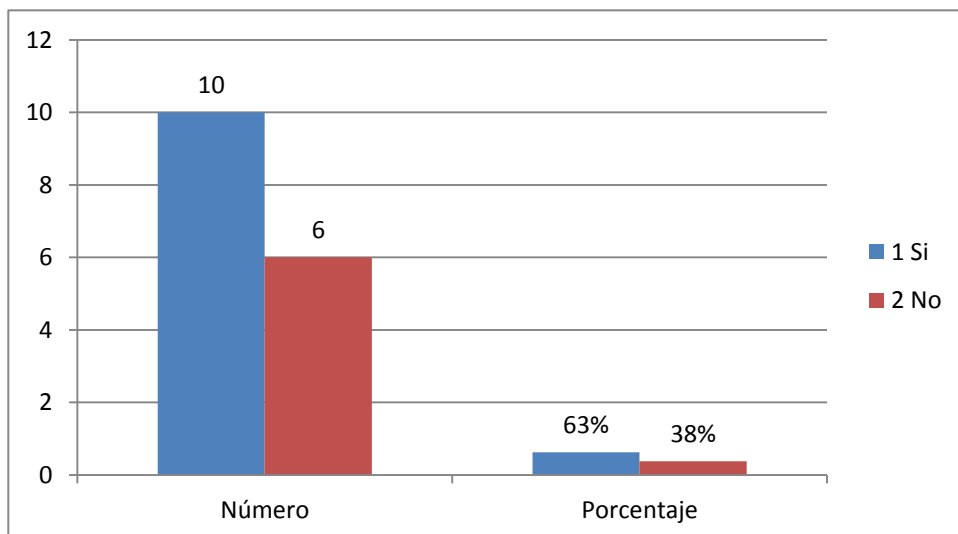


Figura 16. Requisitos exigidos son óptimos

Fuente: Encuestas 2014

Elaborado Por: Israel Camino

Análisis

El 63% de los encuestados manifiestan que los requisitos solicitados para la entrega de créditos son los óptimos; mientras que el 38% indican que no.

Interpretación

Los requisitos que solicita la cooperativa son los generalmente aceptados en el segmento cooperativo lo que le ha permitido garantizar el patrimonio de la misma.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis

La gestión de captación de recursos incide en las operaciones de crédito en la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua. La verificación de la hipótesis se realizó de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada con relación a la pregunta 5 y 16 que se relacionan con las dos variables de la investigación, con un margen de error del 5%.

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula

La gestión de captación de recursos NO incide en las operaciones de crédito en la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua.

Hipótesis Alternativa

La gestión de captación de recursos SI incide en las operaciones de crédito en la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua.

Por lo tanto:

$H_0 P = 0.5$

4.2.2. Nivel de significancia y regla de decisión

Se trabajará con un intervalo de confianza IC 95% para lo que se necesita calcular la varianza y el error estándar.

4.2.3. Elección de la prueba estadística

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{EE(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

En dónde:

- t = t student
- EE = Error estándar
- X = Media
- n = número de observaciones
- S = desviación estándar

4.2.4. Combinación de Frecuencias

Se trabajará con las preguntas 5 y 16 del cuestionario correspondientes a las variables independiente y dependiente respectivamente, trataremos de establecer la relación que permita verificar la hipótesis según el grado de significancia

Pregunta No.3 ¿La captación de Recursos Financieros de personas naturales e Instituciones Nacionales e Internacionales que ha recibido la Cooperativa, es: ?

Tabla 20. Calificación de las captaciones

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Deficientes	9	56%
2	Buenas	5	31%
3	Muy buenas	2	13%
	TOTAL	16	100%

Pregunta No.12. ¿Cómo califica usted el grado de las operaciones de crédito en la Cooperativa?

Tabla 21. Grado de operaciones de crédito

No.	Opciones	Número	Porcentaje
1	Deficientes	9	56%
2	Buenas	4	25%
3	Muy buenas	3	19%
	TOTAL	16	100%

Tabla 22. Frecuencias Observadas

Opciones	Pregunta 5	Pregunta 16
Deficientes	9	9
Buenas	5	4
Muy Buenas	2	3
Total	16	16

Con los datos de las frecuencias observadas procederemos a calcular la media para cada pregunta seleccionada partiendo de la formula.

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

De aquí tenemos que según los tamaños muestrales $n_1 = 2$ y $n_2 = 2$ para la media tendríamos:

$$X_1 = \frac{16}{2}$$

$$X_1 = 5.33$$

$$X_2 = \frac{16}{3}$$

$$X_2 = 5.33$$

Una vez calculados los datos obtenemos la desviación estándar

$$S^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S^2 = \frac{(3-1)3.51^2 + (3-1)3.21^2}{3+3-2}$$

$$3+3-2$$

$$S^2 = \frac{24.64+20.61}{4}$$

$$4$$

$$S^2 = 11.31$$

Se procede a calcular el error estándar

$$EE = \sqrt{S^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

$$\begin{aligned} EE &= \sqrt{S^2(1/3+1/3)} \\ EE &= \sqrt{11.31(1/3+1/3)} \\ EE &= 3.374 \end{aligned}$$

Grados de libertad

$$GI = (3-1) (3-1)$$

En donde:

GI = Grado de libertad

n = número de observaciones

Remplazando tenemos:

$$GI = (3-1) (3-1)$$

$$GI = 4$$

Basándose en la tabla de distribución F para la distribución t tenemos que el grado de significancia es:

$$= 2,1318$$

∞

4.2.5. Comprobación de la significación del estadístico

T calculado es mayor que el crítico $3.374 > 2.1318$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o de investigación

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Tomando en consideración el primer objetivo “ Establecer el tipo de gestión de captación de recursos que tiene la institución y como se encuentra su estructura dentro del Balance “se concluye que la gestión de captaciones de la CACPET va direccionada a los depósitos en ahorros, plazo fijo y financiamiento, este particular ha ocasionado a que el ámbito de la institución sea limitado al no contar con productos de captación que sean atractivos y que marquen la diferencia.
- Se considera el segundo objetivo “ Examinar la gestión de las operaciones de crédito y el nivel de estructura dentro de los activos productivos “ se concluye que, la gestión de créditos de la cooperativa ha tenido un grado de acción deficiente, las operaciones activas no han tenido un margen de crecimiento aceptable pues estas operaciones se encuentran en manos de unos pocos socios de la empresa.
- Tomando en cuenta el tercer objetivo “ La reestructuración del modelo de captación de recursos financieros a través de gestores de ahorro a la vista y C.D.P que permitan mejorar la rentabilidad y productividad en la Cooperativa “ se concluye que , los empleados de la cooperativa no cuentan con la capacitación específica en gestión de captaciones que permita mejorar este segmento.

- Según el análisis en las captaciones de la Institución, se puede determinar que existe un grado muy alto dependencia en certificados de depósito los cuales son muy altos, siendo preponderante la diversificación de los mismos.
- Así también se ha podido verificar la falta de parámetros de riesgo en las operaciones de crédito lo que ha provocado morosidad ,falta de garantías, incumplimiento de los manuales .

5.2. RECOMENDACIONES

- Diversificar las operaciones pasivas en la Institución que permita la incorporación de nuevos socios y clientes y la fidelización de los anteriores, esto permitirá que la Cooperativa obtenga mayores recursos.
- Revisar los requisitos y las condiciones sobre las que se entregan los diferentes créditos con el propósito de evitar que se concentren estas operaciones y permitan atender a mayor número de socios.
- Capacitar al personal de la Cooperativa para mejorar la atención en los diferentes servicios especialmente en asuntos relacionados con la gestión de captaciones.
- Desarrollar un Modelo de Captación de recursos que permita la diversificación y mejora de la rentabilidad y productividad de la Cooperativa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: Modelo de “Gestión de Captaciones” de Recursos Financieros

Beneficiarios: Cooperativa Cámara de la Pequeña Empresa de Tungurahua

Ubicación:

Tiempo estimado de ejecución: Inicia el 1 Febrero de al 30 de Abril de 2015

Equipo Técnico responsable: Investigador: Ing. Israel Camino

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La proliferación de cooperativas de ahorro y crédito en los actuales momentos en el Ecuador y especialmente en la provincia de Tungurahua ha obligado a ir superando los obstáculos que generan cada día la competencia, buscando cambios positivos mediante la creación de

nuevos productos y servicios, es por esto que una correcta aplicación de las herramientas gerenciales existentes ayudará a crear sostenibilidad en estas instituciones financieras.

El sistema financiero ecuatoriano y por ende las cooperativas de ahorro y crédito tiene la obligación de ir mejorando en toda su estructura interna, creando procesos de calidad, así como la diversificación de sus productos y convertirse poco a poco en empresas sostenibles y de calidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua (CACPET) ha visto la necesidad de reestructurarse y actualizar sus manuales de proceso que permita un manejo eficiente y efectivo de los recursos.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El Cooperativismo constituye el pilar fundamental dentro de la economía de los Tungurahuenses, éste impulso ha permitido el crecimiento de muchas cooperativas de ahorro y crédito así como también de medianas y pequeñas empresas que buscan en este sistema una oportunidad de inversión.

La actividad de la Cooperativa está dada por la intermediación de fondos entre la captación de dinero y la colocación de préstamos, actividades que no han crecido en este último año debido a la falta de profesionalismo en el manejo de los pasivos; por lo que es necesario crear una estructura originada en primer lugar por los recursos del público.

Con la presente propuesta se pretende mejorar el nivel de captaciones de la institución; diversificar los productos y servicios , capacitar a los oficiales de negocios transformándolos en gestores que brinden atención personalizada en el manejo de pasivos y sobre todo como consecuencia incrementar el número de créditos hacia los socios.

6.4. OBJETIVO PRINCIPAL

6.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión en captaciones en recursos financieros para la CACPET que permita una adecuada administración de las políticas y procedimientos en la institución.

6.4.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la composición de las obligaciones con el público.
2. Rediseñar las políticas, procesos y procedimientos de la gestión de captación.
3. Realizar indicadores para la evaluación de la propuesta.
4. Informar al personal de la cooperativa la propuesta diseñada.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Administrativa

La CACPET es una institución cooperativa que al momento cuenta con toda una estructura administrativa comprometida con el desarrollo de la institución; por tal razón el compromiso de los empleados y trabajadores así como de los diferentes niveles directivos es total buscando siempre el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa.

6.5.2. Legal

En el ámbito legal la institución ha cumplido con todos los requerimientos de los organismos superiores de control; es decir no dispone de ningún impedimento legal que pueda afectar al desarrollo del presente proyecto.

6.5.3. Económico Financiero

La Cooperativa dentro de su presupuesto anual proyecta gastos relacionados con el mejoramiento de todas las áreas en tal razón cuenta con el financiamiento correspondiente para la implantación de programas de mejoramiento para los diferentes procesos.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO

6.6.1. El Cooperativismo

“Una alternativa adecuada para Latinoamérica, pues los hombres mujeres y sus familias, que en general no tienen otros medios, pueden por medio del mismo, desenvolverse, satisfacer y atender sus necesidades económicas y sociales”. (**Consuelo & Izquierdo, 2005, p. 2**). Por su parte **Cervantes (2010)**, entiende al Cooperativismo como una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. Está conformado por: sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro.

La cooperativa es una asociación de personas que se integran de manera voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales.

6.6.1.1. Principios del Cooperativismo.

Según, (**Jaramillo, 2005, p. 89**), manifiesta que la Alianza Cooperativa Internacional en el año de 1995 aprobó los principios para el Sistema Cooperativo y son:

1. **“Adhesión voluntaria y abierta.-** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar los estatutos y exigencias para ser asociado sin discriminación política, religiosa, racial o de sexo.
2. **Gestión democrática por parte de la asociación:** Las cooperativas debe ser gestionadas y controladas democráticamente por sus asociados.
3. **Participación económica de los asociados:** Se hace imprescindible concientizar a los asociados a través de la educación, de que la fortaleza económica de su empresa depende de la calidad de servicios de la misma. De ahí la necesidad que participen activamente en las actividades económicas de la empresa cooperativa, como el consumo, el ahorro, el crédito entre otras.
4. **Autonomía e independencia:** Se refiere a la libertad que tiene la cooperativa de manejar sus propias transacciones, el peligro más frecuente para la autonomía e independencia de las cooperativas es la falta, por parte de los asociados, de un compromiso cooperativo serio y equitativos, es decir, en proporción con las prestaciones que los propios asociados pretenden y exigen a la cooperativa.
5. **Educación, formación, capacitación e información:** A pesar del énfasis que se hace sobre este principio no siempre se hace efectivo, especialmente con los nuevos miembros, y prevalece una tendencia tecnocrática, productivista o de cualificación personal.

6. **Cooperación entre cooperativas:** Con este principio se conduce a la llamada integración entre cooperativas con el propósito de fortalecer su presencia y asegurar la sostenibilidad.
7. **Compromiso con la comunidad:** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”

6.6.1.2. Clases de Cooperativas.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria señala que las cooperativas se les dividen en cooperativas de producción, de consumo, de crédito y de servicio.

- a) **“Cooperativas de Producción:** Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, tiene por objeto principal la producción de bienes, tales como agrícolas, frutícolas, vitivinícolas, de huertos familiares, de colonización, comunales, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, de inseminación, apícolas, pesqueras, artesanales, industriales, de construcción, artísticas y de exportación e importación
- b) **Cooperativas de Consumo:** Son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio, que tiene como objeto mejorar los servicios de compra y venta de artículos de primera necesidad: electrodomésticos, útiles escolares, ropa, juguetes, repuestos, alimentos o víveres, artículos de limpieza, de abastecimiento de semilla, de abonos y herramientas, , de vendedores autónomos, de vivienda urbana y de vivienda rural, ofreciéndolos a asociaciones y comunidad a precios justos
- c) **Cooperativas de Ahorro y Crédito:** Es un grupo de personas que, organizando una cooperativa, desean ahorrar dinero periódicamente y que tienen como vínculo común: la comunidad, la empresa, la profesión, etc. Aparte de ahorrar, los asociados tienen

la posibilidad de solicitar préstamos sobre sus ahorros o en cantidades mayores debidamente garantizadas.

d) Cooperativa de Servicios: Son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad. Estas cooperativas son las que prestan un determinado servicio a la comunidad. Por ejemplo: de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación, de alquiler de maquinaria agrícola, de ensilaje de productos agrícolas, de refrigeración y conservación de productos, de asistencia médica, de funeraria y de educación.”

6.6.2. La Gestión de Captación de Fondos

La relación que existe entre los recursos propios y ajenos en las cooperativas han sido analizados por varias ocasiones; cada uno ha tenido el propósito de mejorar el nivel de captaciones de estos fondos, considerando variables como la tasa de interés y el tiempo de permanencia de dichos fondos.

En la actualidad existen un sinnúmero de productos pasivos a disposición de la población quienes pueden elegir entre una u otra cooperativa dependiendo de estos “beneficios” que vienen asociados junto con la libreta de ahorros o simplemente como clientes de la institución.

6.6.2.1. Financiación Ajena

Las fuentes de financiamiento ajenos a la cooperativa están formadas por aquellas aportaciones por parte de los socios o de terceros y que deben ser reintegradas de acuerdo a las condiciones pactadas.

a) El Capital Social

Es un recurso ajeno considerado como un préstamo de los socios mientras éstos se encuentren vinculados en la cooperativa, éste capital varía por la devolución a los socios cuando se retiran o cuando existen aportaciones obligatorias o voluntarias a sus certificados.

Tabla 23. El Capital Social

Aumentos	Recursos Internos	<ul style="list-style-type: none"> • La actualización de aportaciones a capital social en caso de regularización del balance.
	Recursos Externos	<ul style="list-style-type: none"> • Las aportaciones obligatorias de los socios. • Las aportaciones voluntarias de los socios
Disminuciones	<ul style="list-style-type: none"> • Por imputación de pérdidas al socio. • Por reembolso de aportaciones al socio que se retira. 	

Elaborado Por: Israel Camino

b) Los títulos participativos

“Son una fórmula de financiación que trata de responder a las dificultades que tienen las sociedades cooperativas en el acceso a los mercados de capitales, en concreto a los mercados de renta variable.” **(Pastor Sempere, 2008)**

6.6.2.2. Los Pasivos Financieros

Según **Martínez(2010:29)** se llaman pasivos financieros “a aquellos productos que suponen una captación de recursos de mercado, esto es, los excedentes de liquidez”.

“Las cooperativas aprovechando de sus estrategias pueden ofrecer variados productos que atraigan a potenciales ahorradores e inversionistas, y es importante por dos razones fundamentales:

- Cuanto más dinero tenga una entidad financiera más podrá prestar, por ello necesita captar del mercado la mayor parte de los ahorros.
- Cuanto menor sea el coste de los recursos captados, a más bajo costo podrá ofrecer los recursos que el mercado necesita.”

Tipos de Pasivos Financieros

Los pasivos financieros se pueden clasificar en:

- Cuentas Corrientes
- Cuentas de Ahorro
- Depósito a Plazo Fijo

Para el caso de la CACPET únicamente se consideran dos tipos de pasivos financieros.

- a) **Cuentas de Ahorro** Citando a **Martínez(2010:30-32)** “se crearon para captar el ahorro de las familias. Son cuentas que suelen tener menos movimientos que las cuentas corrientes y la forma de disponer de los fondos es menos ágil, ya que no existe talonario de cheques y el cliente para su retiro debe acercarse a las oficinas de la institución”

Existen una gran variedad de cuentas de ahorro dependiendo de las Instituciones Financieras, según **Martínez(2010:33:34)** cita las siguientes:

- “Cuentas de Ahorro jòven: destinada a jóvenes, hasta cierto límite de edad, para potenciar el ahorro de este sector de la población, ofreciendo una alta rentabilidad.
- Cuentas de ahorro infantil: destinada a los padres y familiares de menores de edad, sin comisiones y con un interés algo más elevado que las cuentas de ahorro habituales.
- Cuentas de ahorro remuneradas por tramos: según el saldo medio en cada períodos, ofrece diferente tipo de interés, cuando más elevada la cantidad de ahorro medio mayor el interés.
- Cuentas de ahorro para pensionistas: destinadas a mayores de 60 o 65 años con escasas o nulas comisiones.”

b) Los Depósitos a Plazo. “Los depósitos a plazo fijo son contratos de depósito donde los clientes se comprometen a mantener unos fondos sin disponer de ellos hasta su vencimiento, a cambio la entidad financiera le ofrece un interés superior al que obtendría en una cuenta corriente o de ahorro. Los depósitos a plazo suponen un efectivo entregado a una entidad financiera que no podrá utilizarse durante un plazo determinado de tiempo a cambio de recibir unos intereses pactados”.

6.7. MODELO OPERATIVO

Es importante señalar que para la ejecución de la propuesta se cuenta con el apoyo de la gerencia; esta propuesta se encuentra realizada por fases de conformidad con el siguiente cuadro.

Tabla 24. Modelo Operativo

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	
1.	Análisis de la composición de las obligaciones con el público para la verificación de la tendencia de las captaciones en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la composición de los pasivos financieros en el año 2013 en la cooperativa. 	Investigador
2.	Rediseño de las políticas, procesos y procedimientos de la gestión de captación para la determinación de nuevos productos que mejoren la rentabilidad de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los nuevos productos a ser incluidos dentro de los pasivos, establecer políticas y procedimientos para la administración. 	Investigador
3	Presentación de indicadores para la evaluación de la propuesta como una herramienta que genere resultados efectivos, continuos y sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el modelo de captación de recursos • Proyección de ingresos con nuevos productos. 	
4	Informar al personal de la Cooperativa la propuesta diseñada	<ul style="list-style-type: none"> • Exponer los indicadores perlas para la aplicación en la Cooperativa 	Investigador

Elaborado Por: Israel Camino

6.7.1. FASE I Diagnóstico Situacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua fue creada y fundada en el año 1989 según acuerdo ministerial número 01- 815 e inscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social con el número de Orden 4738. La Cooperativa fue fundada por 23 socios dedicados exclusivamente a la pequeña empresa de la ciudad y provincia de Tungurahua quienes tuvieron una visión clara sobre el papel de la Autoayuda y Autofinanciamiento a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La CACPET LTDA. a partir de esta fecha empezó sus actividades con su oficina matriz en las calles Rocafuerte entre Castillo y Quito, en la ciudad de Ambato, en la actualidad se ha incrementado el número de socios a 8.000 quienes son calificados por el Consejo de Administración exigiendo como requisito indispensable que estos estén dedicados a una actividad dentro de la Pequeña Empresa, Artesanía o Comercio en General y cuenta con su Edificio propio ubicado en las calles Rocafuerte y Castillo esquina.

Se ha diversificado las líneas de crédito con la finalidad de atender a un mayor número de socios, así como también se ha incrementado notablemente los servicios que la cooperativa ofrece al momento.

PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

Crédito de Consumo.- El dinero se destinará para la cancelación de deudas, gastos de viaje, bienes de consumo, remodelación de viviendas, compra de vehículo, gastos de salud, pago de servicios, etc. Las cuotas a pagar provienen de los sueldos o salarios de los asociados.

Crédito Microcrédito.- Son operaciones de crédito cuyo destino será el financiamiento de actividades productivas (capital de trabajo), de

comercialización o servicios que mantenga el socio. En la CACPET los créditos son oportunos y económicos.

Crédito Comercial.- Son créditos orientados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, cuya fuente de pago provenga de dicha actividad

Factoring.- Es una operación que consiste en la cesión de la “cartera de cobro a clientes” (facturas, recibos, letras... sin embolsar) de un Titular a una firma especializada en este tipo de transacciones (sociedad Factor), convirtiendo las ventas a corto plazo en ventas al contado, asumiendo el riesgo de insolvencia del titular y encargándose de su contabilización y cobro; es decir, consiste en la compra de los créditos originados por la venta de mercancías a corto plazo.

El factoring es apto sobre todo para aquellas PYME cuya situación no les permitiría soportar una línea de crédito. Debido a que el servicio de factoring ofrece a una empresa la posibilidad de liberarse de problemas de facturación, contabilidad, cobros y litigios que exigen un personal muy numeroso.

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

Ahorros a la vista.-Con un servicio ágil y eficiente, ofreciendo una alternativa de ahorro, con altas prestaciones.

Ahorros menores.- Los menores de edad también tienen sueños y deseos de un futuro mejor. Es necesario que ellos aprendan el hábito del ahorro para optimizar sus recursos y utilizarlos de la mejor manera posible.

Plazo fijo.- Si quiere ahorrar para rentabilizar tu dinero de la forma más segura y sin riesgo alguno, elija usted el plazo más conveniente para sus necesidades (30, 60, 90, 120, 180, 360 días o más) y nosotros nos ocupamos de proporcionarle la máxima rentabilidad.

Certificados de aportación.- Son los aportes en efectivo que realizan los socios para constituir el capital social de la Cooperativa y representan la propiedad de los socios sobre la entidad, es decir los convierte en dueños de CACPET Tungurahua.

SERVICIOS NO FINANCIEROS

Servicio médico.- Tu familia se lo merece, la CACPET te lo cumple, y protege lo más valioso; Tu Cooperativa en busca de más y mayores beneficios para sus socios, implementó el “Servicio Médico”, los socios tienen acceso a consultas médicas en los Consultorios especializados.

Fondo mortuario.- Fondo de ayuda económica a los familiares del socio, en caso de fallecimiento del titular.

Cajero automático.- Para servirlo como usted se merece, ponemos a su disposición nuestra red de cajeros automáticos. Realice sus consultas, retiros, transferencias, pago de servicios básicos y compra de tiempo aire, en cualquiera de nuestros cajeros que estén más cercanos a usted.

Transferencias interbancarias.- Este servicio te permite transferir dinero dentro del Ecuador desde tu cuenta de ahorros hacia otras cuentas en distintas entidades financieras.

6.7.1.1. Identificación del Mercado

El mercado de acción es la ciudad de Ambato en especial porque se encuentra allí situada la institución financiera; los sectores de la pequeña empresa van direccionados a lo que son confección de calzado, ropa y artículos de cuero así como el sector agrícola.

La población de la ciudad ha crecido de manera acelerada debido a la presencia de personas de otras provincias que se han quedado a residir en nuestra Provincia.(Anexo No. 4)

6.7.1.2. Segmentación de Mercado

Mediante este proceso se divide la población en segmentos pequeños para conocer la población objetivo, para el presente estudio la población está dirigido para el segmento mayor de 65 años y para niños menores de 18 años.

6.7.1.3. Mercado Objetivo

Los potenciales clientes son los pequeños, medianos y grandes comerciantes y productores de nuestra provincia, comprendidos entre los 24 años y 65 años de edad de nivel económico medio y alto.

La mayoría de estos potenciales clientes se caracterizan por ser comerciantes e industriales de nuestra provincia que manejan capitales importantes y que en algún momento podrían requerir de crédito para sus negocios e industrias.

Es importante mencionar que un sector importante que deberíamos tomar en cuenta para una diversificación adecuada de crédito es el sector microempresario con el cual podríamos llegar a colocar créditos a tasas de interés importante que están enmarcadas dentro del ámbito legal.

6.7.1.4. Información Financiera

La Cooperativa presenta los Estados Financieros conforme indica los Organismos de Control en el Anexo No. 5 y 6 se detallan los mismos.

6.7.2. FASE II Definición del Modelo de Gestión de Captación

El presente modelo involucra aspectos relacionados a la gestión del conocimiento que deben tener el personal asignado a la gestión de captación, considerados como un todo de la organización, entre las características que tendrá el modelo está:

- El alcance es organizacional pues involucra todos los niveles de la cooperativa.
- Es específico pues está conformado por situaciones concretas como los factores determinantes para el mejor desarrollo de las captaciones.
- Enfatiza los componentes que se necesita ser reforzados para el cumplimiento de los objetivos de la entidad cooperativa.

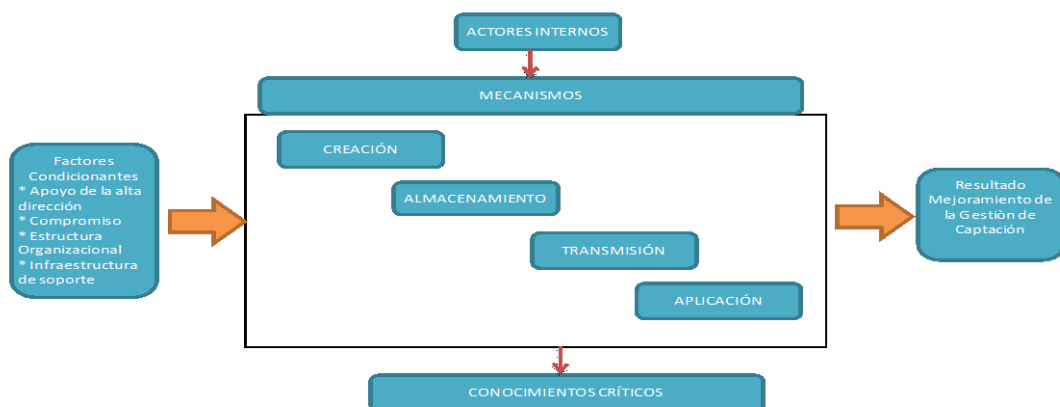


Figura 17. Componentes del Modelo

Elaborado Por: Israel Camino

6.7.2.1. Definición de Nuevos Productos y estrategias a ser implementadas.

Luego de haber analizado la serie de productos pasivos que disponen otras cooperativas de ahorro y crédito se plantea los nuevos productos a ser acogidos por la CACPET.

Estrategia 1. Desarrollar nuevos productos de captación a la vista

Actividad No. 1 Impulsar la creación de productos para niños, jóvenes y personas de la tercera edad.

A pesar de que es una cooperativa para atención al segmento de la pequeña empresa no está por demás incrementar estos sectores de la sociedad; este producto contará con características especiales en razón de considerarse un nivel vulnerable de la misma. Se propone.

- Sin límite de edad para la tercera edad.
- En caso de menores de edad la apertura será con un representante o apoderado.
- El monto inicial de ahorro para la apertura será de USD 10.00, y no se cobrará gastos administrativos.
- Los depósitos únicamente serán en dólares
- Se aceptará transferencias de instituciones públicas para el caso de la tercera edad que reciban las pensiones de jubilación.

Beneficios

- Cero costos de mantenimiento
- Intereses acreditados mensualmente
- Sorteos en fechas especiales

Actividad no. 2 Desarrollar nuevos esquemas de captación de recursos a través de la implementación de recaudación de ahorro móvil, trasladándose al lugar donde se encuentran los socios.

Este servicio a pesar de que se mantiene en la cooperativa no se ha dado a conocer, consiste en que un empleado de la institución realiza visitas puerta a puerta de los socios que no pueden movilizarse a la cooperativa por alguna circunstancia; están autorizados a retirar dinero hasta USD 500.00. Las características de este servicio son:

- Recepción hasta USD 500.00 por socio con un mínimo de USD 100,00.
- Se realizará doble papeleta con sello y rúbrica del depositante y quien recibe, una papeleta se queda con el socio.
- Se podrá realizar campañas de depósitos por sectores en donde exista mayor afluencia de socios.

Estrategia 2. Impulsar la captación de recursos en Certificados de Depósito a Plazo.

- Establecer un esquema de regalos promocionales sin sorteos según el monto y el plazo.
- Agregar una tasa de interés competitiva promocionándola como la más alta del mercado debidamente aprobadas por el Consejo y conforme al monto y el plazo.

Estrategia 3. Trato personalizado con clientes con potencial altos en CDP.

Actividad: Captar recursos de personas naturales y/o jurídicas solventes ofreciéndoles los servicios en los lugares de trabajo o en sus hogares con la seguridad que el caso lo amerite, los pasos a seguir serán:

- Realizar un mapa con la sectorización de la zona de influencia.
- Realizar un cronograma de visitas

- Realizar como mínimo de 5 a 10 visitas diarias
- Elaborar un informe en el que se destaque puntos relevantes.
- Elaborar un perfil de las personas interesadas en los productos y servicios ofertados.

6.7.2.2. Modelo de Captación de Recursos



**MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS PARA LA
COOPERATIVA CAMARA DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE
TUNGURAHUA**

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Definiciones		Número:

Cliente: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de la Institución financiera.

Cumplimiento: Es la capacidad de asegurar de manera razonable la observancia de las políticas, planes y procedimientos de la institución.

Gestor de Captación: Persona que tiene la responsabilidad de asesorar a los potenciales clientes o socios de la cooperativa sobre servicios y productos que ofrece, y realizar el seguimiento respecto a la evolución de las captaciones.

Operación Relevante: Son aquellas se realizan por un monto superior a 2.000 dólares.

Operación Sospechosa: Operaciones que se encuentran fuera del rango normal de los clientes.

Política: Es un precepto con respecto a que se debe hacer para cumplir determinado trabajo.

Procedimiento: Una acción que ayuda a implementar una política

Riesgo de Liquidez: Es la posibilidad de no contar con dinero efectivo suficiente para atender las obligaciones o pasivos cuando se cumpla sus vencimiento.

Riesgo Operativo: Está asociado a fallas en los procedimientos, sistemas, políticas que manejan los empleados de la cooperativa.

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Introducción		Número:

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen la necesidad de contar con una guía clara que contenga las políticas y procedimientos establecidos por los niveles superiores que dirijan cada uno de los productos sean activos o pasivos que ésta maneje.

Estas políticas deben ser desarrolladas y aprobadas por el nivel superior y deben estar acordes a la razón de ser de la empresa, determinando el curso de acción que debe ser consistente con la misión y visión y asegurando la eficiencia, la calidad de servicio y la sostenibilidad en el tiempo.

El presente Modelo se complementa con los diferentes reportes operativos y gerenciales que ya se encuentran diseñados para la administración de la cooperativa.

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Objetivo		Número:

OBJETIVO

Los Objetivos son:

- Poner en conocimiento de los clientes internos el marco normativo para la gestión de captaciones de recursos de la cooperativa de ahorro y crédito.
- Contar con una guía que contengan los procedimientos para la prestación de servicios de manera eficiente y ágil en el área de captación de recursos.
- Servir de guía para capacitación y entrenamiento de los gestores de capacitación.

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Alcance		Número:

ALCANCE

El alcance es para la oficina matriz y las sucursales que tiene o pudiera abrirse de la CACPET, es de obligatorio cumplimiento entre todo el personal especialmente en los gestores de captación. Constantemente la Gerencia será la encargada de revisar los valores de las captaciones así como los beneficios adicionales.

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Políticas de Captación		Número:

POLÍTICAS DE CAPTACIÓN

A. Generales

Diversificación de fuentes e instrumentos

- La CACPET contará con una amplia gama de productos orientada a satisfacer las necesidades de servicios financieros de los diferentes Usuarios, evitando la concentración en determinado producto, cliente o tipo de cliente.
- Las características de nuestros productos pasivos en términos de plazos y tasas serán de acuerdo al tipo de servicio que el socio o cliente esté utilizando.
- La cooperativa asignará mecanismos de control que permitan conocer al cliente en cuando a la determinación de la actividad

económica desde el momento de ingreso hasta cuando se retire, estos datos constarán en un expediente que incluirá datos relevantes que deben ser verificados y actualizados por lo menos una vez al año.

- La concentración de vencimientos de los certificados de depósitos a plazo en el tiempo deberá guardar correspondencia con el plazo promedio de la cartera de colocaciones. El cumplimiento de esta medida contribuye a un adecuado calce de plazos y reduce el riesgo de liquidez.

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Políticas de Captación		Número:

- Cuando se trate de procedimientos relacionados a la implementación de un nuevo producto o cambio de procedimientos, éstos deberán ser comunicados a todos los empleados de la CACPET con el propósito que se familiaricen con ellos.
- La confidencialidad de la información de los socios sobre depósitos o cdp les corresponde a ellos o a sus apoderados o a quien de manera legal tenga derecho sobre ello.
- Las tasas de interés por concepto de operaciones pasivas serán las más altas que la competencia en razón de que sus servicios se orientan al mismo público objetivo.

Depósitos a Plazo

La Cooperativa oferta un nuevo tipo de servicios dirigido a la niñez de la provincia como incentivo al ahorro, mediante la inversión cuyo valor futuro le permitirá alcanzar los objetivos propuestos después del tiempo fijado.

- Será entregada al niño(a) cuando cumpla su mayoría de edad.
- La administración del fondo estará a cargo de un custodio o representante.
- Sobre este ahorro programado se realizarán préstamos únicamente con fines educativos y con plazo máximo de un año y por el monto de USD 500.00.
- La tasa de interés que se pagará en este tipo de inversión es preferencial de acuerdo al monto invertido.

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Políticas de Captación		Número:

- Las tasas de interés serán diferenciadas por el monto y plazo de la inversión, los más extensos y en mayores cantidades serán los mejores pagados. promueven la diferenciación por monto y plazo.
- Las tasas de interés serán revisadas mensualmente para este productos
- Se tomará como referencia para determinar la tendencia de las tasas en el mercado, el porcentaje que paga la competencia.
- Para depósitos a plazos a partir de 90 días, el pago de intereses se podrá realizar mensualmente a solicitud del cliente.
- Todos los rendimientos de depósitos a plazo se expresarán en tasas anuales y se calcularán dividiendo éstas entre 360 y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días

efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los rendimientos a la tasa correspondiente.

- Esta política rige también para los C.D.P ordinarios.

Ahorros

- La tasa fijada para ahorros es uniforme para todos los depositantes independientemente del monto ahorrado.
- Los intereses en ahorros se abonarán mensualmente
- Se optará por hacer un estudio y mantener estadísticas de los saldos en ahorros de cuentas para verificar su permanencia o no; así como se propondrá el cobrar servicios adicionales a quienes no tengan un saldo promedio acorde a lo establecido por la CACPET.
- Todas las cuentas abiertas por parientes del personal de la institución bajo cualquier modalidad, deberán ser reportadas al Gerente

MODELO DE NEGOCIACIÓN Y CAPTACIÓN DE RECURSOS		
Fecha de elaboración:		Aprobación:
Políticas de Captación		Número:

- No existirán tasas preferenciales a los empleados, esto obedece tanto a consideraciones éticas como a criterios prácticos, para evitar que los empleados pudieran utilizar sus cuentas para intermediar recursos de terceros en el caso de tasas de interés excesivamente favorables para el personal.

Gestor de Captaciones

- El personal encargado de la gestión de captación, deberá asistir a un programa de capacitación previa que incluya aspectos como relaciones humanas, motivación, técnicas de ventas de servicio y productos y servicios financieros.
- Se establecerá una política de incentivos sobre la base del monto captado.
- Permanentemente la CACPET verificará el nivel de endeudamiento y solvencia de los Gestor3es de Captación con el fin de evitar operaciones fraudulentas.

6.7.2.3. Proyección de Captación en CDP (Ahorro Programado) niños

Si bien es cierta la propuesta abarca también la apertura de cuentas de ahorros para niños; no se descarta la inversión en Certificados de Depósito que viene a ser como un ahorro programado que será devuelto cuando éste cumpla la mayoría de edad.

La institución proyecta captar el 10% de los hijos de los socios que tiene en la actualidad

SOCIOS	PROYECCIÓN
8000	800

Tabla 25. Tasa de Interés Propuesta

RANGO	TASA DE INTERÉS
De 0 a 2000	6.5
De 2001 a 4000	7.0
De 4001 a 6000	7.5

Elaborado Por: Israel Camino

Tabla 26. Proyección de captación en tres años

Elaborado Por: Israel Camino

PROYECCIÓN DE CAPTACIÓN PARA TRES AÑOS								
RANGO DE INVERSIÓN	NUM. SOCIOS	PROMEDIO INVERSION	AÑO 2015		2016		2017	
			VALOR	NUM. SOCIOS	VALOR	NUM. SOCIOS	VALOR	
De 0 a 2000	400	1.000,00	400.000,00	600	600.000,00	900	900.000,00	
De 2000 a 4000	250	2.000,00	500.000,00	375	750.000,00	560	1.120.000,00	
De 4000 a 5000	150	3.000,00	450.000,00	225	675.000,00	330	990.000,00	
TOTAL	800	6.000,00	1.350.000,00	1.200,00	2.025.000,00	1.790,00	3.010.000,00	

Tabla 27. Proyección de pago de intereses en tres años.

PROYECCIÓN DE PAGO DE INTERESES						
RANGO DE INVERSIÓN	AÑO 2015		2016		2017	
	INVERSIÓN	INTERESES	INVERSIÓN	INTERESES	INVERSIÓN	INTERESES
De 0 a 2000	400.000,00	26.000,00	600.000,00	39.000,00	900.000,00	58.500,00
De 2000 a 4000	500.000,00	35.000,00	750.000,00	52.500,00	1.120.000,00	78.400,00
De 4000 a 5000	450.000,00	33.750,00	675.000,00	50.625,00	990.000,00	74.250,00
TOTAL	1.350.000,00	94.750,00	2.025.000,00	142.125,00	3.010.000,00	211.150,00

6.7.3. FASE III EXPOSICIÓN DE INDICADORES

6.7.3.1. Indicadores Planteados

A partir del año de 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito aplica una serie de razones financieras conocidos como "PERLAS", cada una de estas letras mide un área clave de las operaciones de las Cooperativas.

P = Protección

- E** = Estructura Financiera
- R** = Rendimiento y costos
- L** = Liquidez
- A** = Activos
- S** = Señales de Crecimiento

Tabla 28. Área Protección

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Serie

ÁREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN	META
P = PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos >12 meses	100%
	P2	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
	P2U	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses (Definido por el usuario)	100%
	P3	Castigo total de préstamos morosos >12 meses	Sí
	P4	Castigos Anuales de préstamos / Cartera Promedio	Lo Mínimo
	P5	Recuperación Cartera Castigada / Castigos acumulados	>75%
	P6	Solvencia	≥111%

Herramientas Técnicas

Tabla 29. Área Estructura Financiera Eficaz

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Serie

E = ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Préstamos Netos / Activo Total	70-80%
	E2	Inversiones Líquidas / Activo Total	≤ 16%
	E3	Inversiones Financieras / Activo Total	≤ 2%
	E4	Inversiones No Financieras / Activo Total	0%
	E5	Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
	E6	Crédito Externo / Activo Total	0- 5%
	E7	Aportaciones / Activo Total	≤ 20%
	E8	Capital institucional / Activo Total	≥ 10%
	E9	Capital institucional neto/ Activo Total	≥ 10%
	E9U	Capital institucional neto/ Activo Total (Definido por el Usuario)	≥ 10%

Herramientas Técnicas

Tabla 30. Calidad de Activos

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Serie

A = CALIDAD DE ACTIVOS	A1	Morosidad Total / Cartera Bruta	≤ 5%
	A1U	Morosidad Total / Cartera Bruta (Definido por el Usuario)	≤ 5%
	A2	Activos Improductivos / Activo Total	≤ 5%
	A3	(Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos Sin Costo / Activos Improductivos	≥ 200%

Herramientas Técnicas

Tabla 31. Área de rendimientos y costos

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Serie

ÁREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN	NORMA
R = TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R1	Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa empresarial
	R2	Ingresos por Inversiones Liquidadas / Promedio Inversiones Liquidadas	Tasas del mercado
	R3	Ingresos por Inversiones Financieras / Promedio Inversiones Financieras	Tasas del mercado
	R4	Ingresos por Inversiones No Financieras / Promedio Inversiones No Financieras	≥ R1
	R5	Costos Financieros: Depósitos de ahorro / Promedio Depósitos de Ahorro	Tasas del mercado >Inflación
	R6	Costos Financieros: Crédito Externo / Promedio Crédito Externo	Tasas del mercado
	R7	Costos Financieros: Aportaciones / Promedio Aportaciones	Tasas del mercado ≥ R5
	R8	Margen Bruto / Promedio Activo Total	Variable Relacionado con el cumplimiento de E9,
	R9	Gastos operativos / Promedio Activo Total	≤ 5%
	R10	Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activo Total	^P1 = 100% ^P2 = 35%
	R11	Otros Ingresos y Gastos / Promedio Activo Total	Lo Mínimo
	R12	Excedente neto / Promedio Activo Total (ROA)	^E9 >10%
	R13	Excedente neto / Promedio Capital Institucional + Capital Transitorio (ROC)	> Inflación

Herramientas Técnicas

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Después de haber realizado el proceso e investigación, se logró obtener una proyección de resultados positivos de la propuesta planteada, una vez aprobada esta propuesta será administrada por los gestores de captación en coordinación con el Gerente.

6.9. Previsión de la Evaluación

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes necesitan evaluar?	El Consejo de Administración
¿Por qué evaluar?	Para conocer el efecto del Modelo propuesto
¿Para qué evaluar?	Para conocer el impacto de la aplicación del modelo planteado
¿Qué evaluar?	Las captaciones recibidas por la propuesta
¿Cuándo evaluar?	Posterior a la ejecución de la propuesta.
¿Cómo Evaluar?	Aplicando indicadores

BIBLIOGRAFÍA

- AVILA, J. J. (2007). *Introducción de la Contabilidad*. México: Cuarta Edición Umbral. 240P.
- BARZALLO Mendieta, Mario Patricio “*El Sistema Cooperativo*” (En línea) Disponible en: <http://ec.linkedin.com/pub/mario-patricio-barzallo-mendieta/58/78b/416> (14-07-2014)
- Bernard, G. (10 de 10 de 2006). *Metodología Camel*. Recuperado el 31 de 12 de 2014, de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/14/camel.htm>
- BERNSTEIN, Leopold. (2005) “*Análisis de Estados Financieros. 2006*” 5ta Edición, España, Editorial Times Mirror, Págs. 350.
- BCI. (6 de 05 de 2008). *BCI*. Obtenido de http://www.bci.cl/inversiones/dap/queesdap_act.html
- BREITNER Leslie K., “*Contabilidad Financiera*”, Curso de MBA, Universidad de Washington y Harvard, Nueva York - Estados Unidos, 2010 Pág. 24.
- Catálogo Único de Cuentas (CUC), Resolución No. SBS- 2002 - 0297 del 29 de abril del 2002.
- CALDERÓN, Juan Pablo. (2009). “*Investigación Aplicada*” *scribd.com*. Recuperado el 13 de 01 de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/19726385/5/>
- Calderón Segovia, J. (2013). *Modelo de Gestión de la Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- Catelotti, F. (15 de 07 de 2006). *Matemáticas Financieras*. Recuperado el 15 de 12 de 2014, de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/matematicas-financieras-y-tasas-de-interes.htm>

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, TITULO VI, Régimen de Desarrollo, Sección Octava: Sistema Financiero, Ciudad Alfaro, Montecristi, Provincia de Manabí, 2008, Pág. 142.
- CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto “*Sistema Financiero*”, primera edición, año 2007, Quito Ecuador, Págs.152
- DÍAZ Santos. (2006). *Gestión de la Calidad Total*. Díaz Santos. Editorial Pearson. Págs. 450.
- Diccionario de Finanzas. (2010).
- Ecofinanzas. (2010). Diccionario de Economía, Administración, Finanzas, y Marketing. México: Ecofinanzas.
- EL SISTEMA COOPERATIVO. (14 junio 2013) El telégrafo. Pág- 2
- ESOBAR, H., & CUARTAS, V. (2006). “*Diccionario Económico Financiero*.” Recuperado el 10 de 12 de 2012, de Google Libros: <http://books.google.com.ec/books?id=O2U5GgwqjKsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- GALLARDO, Nelson (2007). “*Investigación Documental y Redacción*”. Universidad del Valle. Puebla.
- GÓMEZ, Marcelo. (2006). “*Introducción a la metodología de la Investigación Científica*”. Buenos Aires: Brujas.
- GONZÁLEZ, Teodoro. (2008). *Diccionario Jurídico*. México: Centro de Estudios.
- HERNANDEZ, Sampieri (2012). “*Operacionalización de las Variables*” Argentina. Centro de Estudios.
- HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo, PROAÑO B. Jaime, “*Tutoría de la Investigación*”, Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición, Asociación de

Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación, AFEFCE, Quito- Ecuador, 2002, Pág. 319

- Horna, C. (04 de 05 de 2006). *Operaciones Bancarias*. Recuperado el 15 de 12 de 2014, de Academia: http://www.academia.edu/5075667/Operaciones_pasivas
- LA TORRE Beltrán, A. (2002). *“Bases Metodológicas de la Investigación Educativa”*. Barcelona, España: Grup 92.
- López Domínguez, I. (05 de 05 de 2007). *Operaciones Bancarias*. Recuperado el 31 de 12 de 2014, de Expansión: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/operaciones-de-pasivo.html>
- López Domínguez, I. (10 de 10 de 2009). *Operaciones de pasivo*. Recuperado el 15 de 12 de 2014, de Diccionario Económico: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/operaciones-de-pasivo.html>
- LÓPEZ, Wilfrido (2010) “Alineación Estratégica de la Cooperativa 29 de Octubre Ltda” disponible en línea <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2338/4/T-ESPE-025305-3.pdf>
- CATELOTTI, Fernando (2006) *“Matemática Financiera”* Recuperado el 15 de 12 de 2014, de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/matematicas-financieras-y-tasas-de-interes.htm>
- MACÍAS Castañeda, S. E. (2007). *Administración Financiera*. Bogotá: Trillas. 350p.
- MARÍN Hernández, S., & Martínez García, F. J. (2009). *Contabilidad Bancaria, Financiera de Gestión y Auditoría*. Madrid: Pirámide. 300p.
- MAGUIÑA, Raúl. (15 de 10 de 2004). *“Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Planeamiento para la Investigación”*. Lima, Perú: UNSM.

- MARSHAL, Lind (2004). *“Estadística para Administración y Economía”*. Segunda Edición. México. Alfa y Omega.
- MENDEZ, Pedro (2009). *“Investigación Documental”*. Universidad Metropolitana.
- MOYOLEMA, María Hortensia. *“La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”*. (Tesis de maestría). Recuperada del repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato. Número 1944.
- ORTEGA, Alonso. (2008). *Introducción a las Finanzas*. México: Segunda Edición . Editorial Mc Graw Hill.
- Ortega, A. (2008). *Introducción a las Finanzas*. México: Mc Graw Hill.
- Ortiz Anaya, H. (2008). *Análisis Financiero Aplicado*. Bogotá: Sigma.
- Pastor Sempere, M. (2008). *Reflexiones en torno a las principales novedades del régimen económico de las sociedades cooperativas*. Barcelona: Revesco.
- Pérez Jaramillo, C. M. (2010). *Escuela de Gobierno*. Recuperado el 12 de 07 de 2013, de <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>
- ORTIZ ANAYA Héctor, *“Análisis Financiero Aplicado”*, Universidad Externado de Colombia, Novena Edición, Bogotá - Colombia, 1996, Págs. 33,56,57
- RAMÍREZ, Jorge. “Cómo diseñar una investigación Académica”. (en línea).
- RODRÍGUEZ, Miguel (2005). “Guía Práctica para la formulación de Proyectos de Investigación”. Universidad de la Habana.
- SILVA, Luis (2004). *Cultura Estadística e Investigación Científica*. Madrid: Díaz de Santos.

- TAMAYO, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- TOAPANTA, Gabriela(2012). Elaboración de un plan de marketing para la Cooperativa de Ahorros y Crédito Lucha Campesina Ltda. Del cantón Cumandá provincia de Chimborazo. Año 2012 - 2013".disponible en <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2075/1/42T00291.pdf>
- TUNGURAHUA Y EL SISTEMA COOPERATIVO (14 julio 2012). El Comercio. Pág. 5
- TUSA, Víctor Alfredo, *“Las captaciones de recursos financieros y la rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 21 de Noviembre Ltda”*. (Tesis de maestría) Recuperada de repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato. Número 3663.
- VELASCO, C. (15 de 06 de 2008). *Garantías*. Recuperado el 15 de 12 de 2014, de Coyuntura: <http://coyunturaeconomica.com/prestamos/tipos-de-garantias-para-un-prestamo>
- VIDALES Rubí, L. (2010). *“Glosario de Términos Financieros”*. México: Plaza y Valdés.
- YUNI, José (2011) .*“La Investigación en Tesis de Grado”*. Universidad de Cajamarca.
- ZAPATA, Oscar.(2007) *“Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas”*. Editorial Pax México. Págs. 295.
- ZONABANCOS. (10 de 10 de 2010). *Zona Bancos*. Obtenido de <http://www.zonabancos.com/ar/productos-bancarios/plazos-fijos/que-es-un-plazo-fijo.aspx>

ANEXOS

ANEXO No. 1. MATRIZ MÁS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua no tiene la capacidad de atender a todos los requerimiento de crédito de parte de sus socios y clientes en razón de que éstos se encuentran localizado en pocas manos; la falta de políticas que coadyuven a incrementar las captaciones no ha permitido que se cuente con recursos frescos en la institución, el incumplimiento de las metas por parte de los asesores de inversión y un débil programa de marketing no permite que la población conozca más a fondo a la institución financiera.</p>	<p>Deficiente gestión en la captación de recursos financieros</p>	<p>Incremento de captación de recursos financieros que permitan invertir en activos productivos y mejorar su estructura financiera y balance social.</p>	<p>Incorporar nuevos productos financieros que permitan la captación de recursos y el mejoramiento de la estructura financiera.</p> <p>Reestructura el plan de marketing direccionándolo hacia la captación de nuevos socios y clientes y la inversión de los recursos financieros.</p>

ANEXO No. 2 RUC

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1890124077001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 13/09/1989
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Barrio: EL ESPAÑOL Calle: ROCAFUERTE Número: S/N Intersección: CASTILLO Referencia: FRENTE A LA CAFETERIA MARCELOS Edificio: CACPET Telefono Trabajo: 032825611 Telefono Trabajo: 032825657 Fax: 032825611 Email: info@cacpet.fin.ec Web: WWW.CACPET.COM

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** CERRADO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 01/09/1989
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 31/12/1997
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: VICENTE ROCAFUERTE Número: 1525 Intersección: ALONSO CASTILLO Oficina: PB

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** CERRADO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 30/09/2002
NOMBRE COMERCIAL: CACPET TUNGURAHUA-AGENCIA **FEC. CIERRE:** 31/12/2006
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: SIMON BOLIVAR Calle: AVENIDA LOS CHASQUIS Número: S/N Intersección: JOSE GARCIA Referencia: A MEDIA CUADRA DEL MERCADO SIMON BOLIVAR Telefono Trabajo: 032413096

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: CGGV030907 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 28/09/2014 18:32:22

ANEXO No. 3 CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CUESTIONARIO

Objetivo: Analizar los factores que influyen en la gestión de captaciones y crédito de la Cooperativa, para proponer estrategias de mejora.

Motivación: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad posible el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad.

Instrucciones: Seleccione con una X la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

FECHA: N de entrevista:

Sírvase contestar las siguientes preguntas.

1.- ¿A qué se refiere las captaciones de recursos Financieros?

- Créditos ()
- Ahorros a la Vista ()
- Depósitos a Plazo Fijo ()
- Encajes de créditos ()
- Liquidez ()
- Fuentes de financiamiento ()

2.- ¿Indique cuáles son las fuentes de financiamiento que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua?

- a) Ahorros a la vista ()
- b) Depósitos a plazo fijo ()
- c) Financiamiento de instituciones Nacionales e internacionales ()
- d) Titularización ()

3.¿La captación de Recursos Financieros de personas naturales e Instituciones Nacionales e Internacionales que ha recibido la Cooperativa, es: ?

- a) Deficientes ()
- b) Buenas ()
- c) Muy buenas ()

4.- ¿Las fuentes de financiamiento que accede actualmente laCooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua, Son: ?

- a) Deficiente ()
- b) Buenas ()
- c) Muy buenas ()

5. ¿Qué factores han limitado la captación de recursos financieros en la Cooperativa?

- a) Falta de Políticas ()
- b) Capacitación Deficiente ()
- c) Incumplimiento de metas ()
- d) Plan de Marketing deficiente ()

6. ¿Qué tipo de proyectos, debería formular la Cooperativa, para la captación de recursos financieros de instituciones nacionales e internacionales?

- a) De Inversión ()
- b) Desarrollo Social ()
- c) Mixtos ()

7.- ¿Cómo considera Ud. el Nivel de Rendimiento del Patrimonio de la cooperativa correspondiente al periodo económico del 2013?

- a) Deficiente ()
- b) Bueno ()
- c) Muy bueno ()

8.- ¿Qué herramientas de gestión administrativa y financiera se utilizan en la Cooperativa?

- a) Plan Estratégico ()
- b) Plan Operativo Anual ()
- c) Presupuesto ()
- d) Flujo de Caja ()

9.- ¿Cómo califica Usted al nivel de conocimientos sobre captación de recursos?

- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()

10.- ¿Ha recibido capacitación para el buen desempeño de sus funciones? Indique las áreas.

- Administración ()
- Análisis Financiero ()
- Economía Popular y Solidaria ()
- Contabilidad Financiera ()
- Otro.....

11. ¿Se ha incrementado en número los créditos que la cooperativa entrega a los socios?

- SI
- NO

12. ¿Cómo califica usted el grado de las operaciones de crédito en la Cooperativa?

a) Deficientes ()

b) Buenas ()

c) Muy buenas ()

13. ¿Considera usted que los requisitos exigidos para la entrega de un crédito son los óptimos hablando operativamente?

SI

NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO No, 4 Población de Ambato por Grupo de Edad

Población del Cantón Ambato por: Grupos de edad	Hombre	Mujer	Total
Población del Cantón Ambato por: Menor de 1 año	2695	2664	5359
Población del Cantón Ambato por: De 1 a 4 años	12190	11858	24048
Población del Cantón Ambato por: De 5 a 9 años	16137	15673	31810
Población del Cantón Ambato por: De 10 a 14 años	16323	15843	32166
Población del Cantón Ambato por: De 15 a 19 años	16006	16320	32326
Población del Cantón Ambato por: De 20 a 24 años	14828	15111	29939
Población del Cantón Ambato por: De 25 a 29 años	13500	14382	27882
Población del Cantón Ambato por: De 30 a 34 años	11769	12810	24579
Población del Cantón Ambato por: De 35 a 39 años	10045	11530	21575
Población del Cantón Ambato por: De 40 a 44 años	9094	10202	19296
Población del Cantón Ambato por: De 45 a 49 años	8351	9467	17818
Población del Cantón Ambato por: De 50 a 54 años	6835	7755	14590
Población del Cantón Ambato por: De 55 a 59 años	5764	6743	12507
Población del Cantón Ambato por: De 60 a 64 años	4711	5426	10137
Población del Cantón Ambato por: De 65 a 69 años	4014	4641	8655
Población del Cantón Ambato por: De 70 a 74 años	2946	3446	6392
Población del Cantón Ambato por: De 75 a 79 años	2132	2619	4751
Población del Cantón Ambato por: De 80 a 84 años	1350	1862	3212
Población del Cantón Ambato por: De 85 a 89 años	766	1098	1864
Población del Cantón Ambato por: De 90 a 94 años	288	418	706
Población del Cantón Ambato por: De 95 a 99 años	76	136	212
Población del Cantón Ambato por: De 100 años y más	10	22	32
Población del Cantón Ambato por: Total	159830	170026	329856

Fuente: INEC

ANEXO NO. 5 BALANCE GENERAL AL 31-DIC-2013

1 ACTIVO	\$ 21.671.428,91
11 FONDOS DISPONIBLES	\$ 1.881.584,77
1101 Caja	\$ 116.767,14
110105 Efectivo	\$ 112.744,15
11010515 BOVEDA	\$ 112.744,15
110110 Caja chica	\$ 600,00
110115 Fondo de cambio	\$ 3.422,99
1103 Bancos y otras instituciones financieras	\$ 1.764.817,63
110310 Bancos e instituciones financieras	\$ 1.709.656,64
11031005 PROMERICA Cta Cte 0020960	\$ 20.747,44
11031010 Machala Cta/Cte. No 1300005035	\$ 59.929,39
11031020 Internacional C.C.520060304-4	\$ 40.832,06
11031025 Banco del Austro Cta Cte 18003	\$ 443.027,62
11031030 Banco de Guayaquil Cta cte7141	\$ 38.373,03
11031035 PROMERICA Ahorros 6021625	\$ 40.943,17
11031040 Banco del Austro Lta de Ahorros	\$ 11.040,41
11031045 Internacional Lta de Ahorros 520	\$ 3.897,89
11031050 Banco del Pichincha Cta Ganado	\$ 107.919,78
11031055 Banco Guayaquil Lta Ahorros 71	\$ 4.514,57
11031060 Machala Cta. Ahorros No 13000057	\$ 65.057,09
11031070 Banco Capital	\$ 643.952,08
11031075 Banco Capital Cta/Cte.NY18060001	\$ 126.623,24
11031080 Banco del Pichincha Cta Cte.3338	\$ 98.926,22
11031085 Banco Guayaquil Pazama	\$ 3.872,65
110320 Instituciones del sector financiero	\$ 55.160,99
11032005 Financoop Western Union	\$ 1.923,47
11032010 Cooperativa OSCUS	\$ 51.087,52
11032015 SwitchOrm	\$ 2.140,00
14 CARTERA DECRÉDITOS	\$ 15.293.261,31
1401 Cartera de créditos comerciales por	\$ 6.650.424,42
140105 De 1 a 30 días	\$ 1.885.728,24
14010510 De 1 a 30 días	\$ 7.561,57
14010515 De 1 a 30 días	\$ 1.878.166,67
140110 De 31 a 90 días	\$ 2.032.421,29
14011010 De 31 a 90 días	\$ 15.277,95
14011015 De 31 a 90 días	\$ 2.017.143,34
140115 De 91 a 180 días	\$ 1.758.642,54
14011510 De 91 a 180 días	\$ 23.309,22
14011515 De 91 a 180 días	\$ 1.735.333,32

140120	De 181 a 360 días	\$	48.066,28
14012010	De 181 a 360 días	\$	48.066,28
140125	De más de 360 días	\$	925.566,07
14012510	De más de 360 días	\$	925.566,07
1402	Cartera de créditos de consumo por v	\$	3.045.309,51
140205	De 1 a 30 días	\$	153.730,13
14020505	De 1 a 30 días	\$	1.975,67
14020510	De 1 a 30 días	\$	151.754,46
140210	De 31 a 90 días	\$	259.597,49
14021005	De 31 a 90 días	\$	3.464,36
14021010	De 31 a 90 días	\$	256.133,13
140215	De 91 a 180 días	\$	275.842,13
14021505	De 91 a 180 días	\$	2.838,51
14021510	De 91 a 180 días	\$	273.003,62
140220	De 181 a 360 días	\$	534.124,76
14022005	De 181 a 360 días	\$	5.677,02
14022010	De 181 a 360 días	\$	528.447,74
140225	De más de 360 días	\$	1.822.015,00
14022505	De más de 360 días	\$	26.826,60
14022510	De más de 360 días	\$	1.795.188,40
1404	Cartera de créditos para la microemp	\$	3.724.205,24
140405	De 1 a 30 días	\$	503.425,27
14040505	De 1 a 30 días	\$	503.425,27
140410	De 31 a 90 días	\$	768.683,71
14041005	De 31 a 90 días	\$	768.683,71
140415	De 91 a 180 días	\$	426.167,36
14041505	De 91 a 180 días	\$	426.167,36
140420	De 181 a 360 días	\$	479.518,78
14042005	De 181 a 360 días	\$	479.518,78
140425	De más de 360 días	\$	1.546.410,12
14042505	De más de 360 días	\$	1.546.410,12
1426	Cartera de créditos de consumo que n	\$	689.581,14
142605	De 1 a 30 días	\$	36.522,77
14260510	De 1 a 30 días	\$	36.522,77
142610	De 31 a 90 días	\$	72.913,23
14261010	De 31 a 90 días	\$	72.913,23
142615	De 91 a 180 días	\$	56.413,73
14261510	De 91 a 180 días	\$	56.413,73
142620	De 181 a 360 días	\$	122.815,23
14262010	De 181 a 360 días	\$	122.815,23
142625	De más de 360 días	\$	400.916,18
14262510	De más de 360 días	\$	400.916,18
1428	Cartera de créditos para la microemp	\$	627.872,36
142805	De 1 a 30 días	\$	78.762,44
14280505	De 1 a 30 días	\$	78.762,44
142810	De 31 a 90 días	\$	173.584,63
14281005	De 31 a 90 días	\$	173.584,63

142815	De 91 a 180 días	\$	40.844,83
14281505	De 91 a 180 días	\$	40.844,83
142820	De 181 a 360 días	\$	74.598,68
14282005	De 181 a 360 días	\$	74.598,68
142825	De más de 360 días	\$	260.081,78
14282505	De más de 360 días	\$	260.081,78
1449	Cartera de créditos comercial vencid	\$	136.146,84
144920	De 181 a 360 días	\$	3.754,22
14492010	De 181 a 360 días	\$	3.754,22
144925	De más de 360 días	\$	132.392,62
14492505	De más de 360 días	\$	63.630,56
14492510	De más de 360 días	\$	68.762,06
1450	Cartera de créditos de consumo vencid	\$	159.679,51
145015	De 91 a 180 días	\$	41.056,70
14501510	De 91 a 180 días	\$	41.056,70
145020	De 181 a 270 días	\$	15.292,92
14502010	De 181 a 270 días	\$	15.292,92
145025	De más de 270 días	\$	103.329,89
14502505	De más de 270 días	\$	17.631,39
14502510	De más de 270 días	\$	85.698,50
1452	Cartera de créditos para la microemp	\$	386.842,91
145215	De 91 a 180 días	\$	137.822,29
14521505	De 91 a 180 días	\$	137.822,29
145220	De 181 a 360 días	\$	96.425,18
14522005	De 181 a 360 días	\$	96.425,18
145225	De más de 360 días	\$	152.595,44
14522505	De más de 360 días	\$	147.223,72
14522510	De más de 360 días	\$	5.371,72
1499	(Provisiones para créditos incobrabl	\$	(126.800,62)
149990	(Provisión general para cartera de	\$	(126.800,62)
16	CUENTAS POR COBRAR	\$	389.762,77
1603	Intereses por cobrar de cartera de c	\$	130.334,41
160305	Cartera de créditos comercial	\$	1.851,47
16030510	Cartera de créditos comercial	\$	1.851,47
160310	Cartera de créditos de consumo	\$	50.568,95
16031005	Cartera de créditos comercial	\$	1.666,40
16031010	Cartera de créditos comercial	\$	48.902,55
160320	Cartera de créditos para la microe	\$	77.733,99
160325	Cartera de crédito educativo	\$	180,00
1614	Pagos por cuenta de clientes	\$	186.353,66
161430	Gastos judiciales	\$	145.668,34
161490	Otros	\$	40.685,32
1690	Cuentas por cobrar varias	\$	73.074,70
169005	Anticipos al personal	\$	6.999,94
169015	Cheques protestados y rechazados	\$	28.136,29
169090	Otras	\$	37.938,47
16909010	Cuentas Por Cobrar Capital	\$	25.981,31

16909015 CUENTAS POR COBRAR IGOR CRIEL	\$	11.957,16
17 BIENES ADJUDICADOS POR PAGO Y NO UTILI	\$	619.601,80
1701 Bienes adjudicados por pago	\$	602.811,80
170105 Terrenos	\$	530.123,80
170110 Edificios y otros locales	\$	72.688,00
1702 Bienes no utilizados por la instituc	\$	16.790,00
170205 Terrenos	\$	16.790,00
18 PROPIEDADES Y EQUIPO	\$	546.823,94
1801 Terrenos	\$	212.000,00
180105 Terrenos	\$	212.000,00
1802 Edificios	\$	367.190,12
180205 Edificios	\$	367.190,12
1805 Muebles, enseres y equipos de oficin	\$	85.521,63
180505 Muebles, enseres y equipos de	\$	55.239,74
180510 Equipos de oficina	\$	12.151,47
180515 Enseres de oficina	\$	13.781,52
180530 Bibliotecas y pinacoteca	\$	4.348,90
1806 Equipos de computación	\$	82.004,98
180605 Equipos de computacion	\$	82.004,98
1807 Unidades de transporte	\$	12.508,14
180705 Unidades de transporte	\$	12.508,14
1890 Otras	\$	16.679,31
189005 Equipos de seguridad	\$	6.649,49
189010 Menaje y otros activos	\$	10.029,82
1899 (Depreciación acumulada)	\$	(229.080,24)
189905 (Edificios)	\$	(100.310,89)
189915 (Muebles, enseres y equipos de offi	\$	(43.196,25)
189920 (Equipos de computación)	\$	(65.728,69)
189925 (Unidades de transporte)	\$	(6.719,53)
189940 (Otras)	\$	(13.124,88)
19 OTROS ACTIVOS	\$	2.940.394,32
1901 Inversiones en acciones y PARTICIPAC	\$	37.173,23
190110 En otras instituciones financi	\$	4.247,76
19011015 Fecococ y Otras cooperativas	\$	1.200,78
19011020 En subsidiarias y afiliadas	\$	3.046,98
190125 En otros organismos de integración	\$	32.925,47
1904 Gastos y Pagos anticipados	\$	529.829,82
190405 Intereses	\$	73.050,13
190410 Anticipos a terceros	\$	404.683,15
190490 Otros	\$	52.096,54
1905 Gastos diferidos	\$	349.425,78
190510 Gastos de instalación	\$	9.983,46
190520 Programas de computación	\$	130.895,02
190525 Gastos de adecuación	\$	24.128,35
190535 Arriendos Pagados Por Anticipado	\$	5.376,00
190590 Otros	\$	179.037,95
1906 Materiales, mercaderías e insumos	\$	1.938.662,34

190610 Mercaderías de cooperativas	\$	1.929.231,37
190615 Proveduría	\$	9.430,97
1990 Otros	\$	85.303,15
199010 Otros impuestos	\$	6.084,77
199015 Depósitos en garantía y para impor	\$	2.440,00
199020 Credito Tributario Anual	\$	10.975,35
199040 Impuesto a la renta	\$	65.853,03
2 P A S I V O S	\$	20.635.274,19
21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$	20.100.699,95
2101 Depósitos a la vista	\$	1.967.421,90
210135 Depósitos de ahorro	\$	1.360.408,72
21013505 Depósitos a la vista	\$	1.320.974,53
21013510 Depósito a la vista inmoviliza	\$	37.274,64
21013515 Plan Ahorro	\$	2.159,55
210140 Otros depósitos	\$	552.087,40
21014005 Depósitos de Encaje	\$	32.317,24
21014010 Depósitos de Menores	\$	467.257,41
21014050 Depósitos de hasta 30 días	\$	52.512,75
210150 Depósitos por confirmar	\$	54.925,78
21015005 Depósitos por confirmar Ahorros	\$	52.457,78
21015010 Depósitos por confirmar Ahorros	\$	2.468,00
2103 Depósitos a plazo	\$	17.349.297,33
210305 De 1 a 30 días	\$	1.714.076,28
21030505 INVERSION UNO De 1 a 30 días	\$	1.714.076,28
210310 De 31 a 90 días	\$	4.835.387,56
21031005 INVERSION UNO De 31 a 90 días	\$	4.835.387,56
210315 De 91 a 180 días	\$	4.158.297,86
21031505 INVERSION UNO De 91 a 180 días	\$	4.158.297,86
210320 De 181 a 360 días	\$	6.059.214,75
21032005 INVERSION UNO De 181 a 360 días	\$	6.059.214,75
210325 De más de 361 días	\$	582.320,88
21032505 INVERSION UNO De mas de 360 días	\$	582.320,88
2105 Depósitos restringidos	\$	783.980,72
23 OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$	746,85
2302 Giros, transferencias y cobranzas po	\$	746,85
230205 Giros y transferencias	\$	746,85
23020505 Cheq x Pagar BenRed	\$	746,85
25 CUENTAS POR PAGAR	\$	498.074,95
2501 Intereses por pagar	\$	335.223,69
250115 Depósitos a plazo	\$	335.223,69
2502 Comisiones por pagar	\$	94,00
250205 Notificaciones	\$	94,00
2503 Obligaciones patronales	\$	30.641,58
250310 Beneficios Sociales	\$	17.008,81
250315 Aportes al IESS	\$	3.459,75
250320 Fondo de reserva IESS	\$	164,52
250335 Jubilaci? Patronal	\$	10.008,50

2504 Retenciones	\$	14.476,10
250405 Retenciones fiscales	\$	14.476,10
25040505 Retencion en la fuente	\$	8.040,49
25040510 Retencion Iva	\$	6.435,61
2505 Contribuciones, impuestos y multas	\$	18.634,88
250505 Impuesto a la renta	\$	7.622,41
250590 Otras contribuciones e impuestos	\$	11.012,47
2511 Provisiones para aceptaciones y oper	\$	95.872,78
251105 Fondo metacario	\$	4.764,82
251110 Seguro degravamen	\$	91.088,96
251115 Fondo de asistencia social	\$	14,00
251120 Seguro de vida	\$	5,00
2590 Cuentas por pagar varias	\$	3.131,92
259015 Cheques girados no cobrados	\$	86,82
259090 Otras cuentas por pagar	\$	3.045,10
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$	35.527,72
2602 Obligaciones con instituciones finan	\$	35.527,72
260225 De más de 360 días	\$	35.527,72
29 OTROS PASIVOS	\$	224,72
2990 Otros	\$	224,72
299005 Sobrantes de caja	\$	199,02
299090 Varios	\$	25,70
29909010 Sueldos x pagar	\$	25,70
3 PATRIMONIO	\$	1.036.154,72
31 CAPITAL SOCIAL	\$	362.358,36
3103 Aportes de socios	\$	362.358,36
310305 Certificados de aportacion	\$	362.358,36
33 RESERVAS	\$	456.758,51
3303 Especiales	\$	337.065,02
330310 Para futuras capitalizaciones	\$	199.118,25
330315 De Educacion	\$	1.608,25
330320 Inapetible y de reserva	\$	36.560,87
330325 Depreision y asistencia socia	\$	4.845,56
330330 Facultativa	\$	64.311,16
330335 Para degravamen	\$	30.620,93
3305 Revalorización del patrimonio	\$	119.693,49
330505 Revalorización del patrimonio	\$	119.693,49
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$	24.062,94
3402 Donaciones	\$	8.991,66
340205 Donaciones concar	\$	518,71
340210 Donaciones varias	\$	8.472,95
3490 Otras	\$	15.071,28
349005 Cuotas de ingreso	\$	15.071,28
36 RESULTADOS	\$	192.974,91
3603 Utilidad o excedentes del ejercicio	\$	192.974,91
360305 Utilidad del ejercicio	\$	192.974,91
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	\$	21.671.428,91

ANEXO NO. 6. ESTADO DE RESULTADOS

	INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			
5101	Depósitos			39527,68
510110	Depósitos en bancos e instituciones		39527,68	
5103	Intereses y descuentos de inversión			44462,09
510315	Mantenidas hasta el vencimiento		44462,09	
5104	Intereses y descuentos de cartera de			2651197,86
510405	Cartera de créditos comercial		4357,92	
510410	Cartera de créditos de consumo		1158902,48	
510420	Cartera de créditos para la microe		1384790,05	
510421	Cartera de crédito educativo		8,08	
510430	De mora		103139,33	
5190	Otros intereses y descuentos			3404,68
519090	Otros		3404,68	
52	COMISIONES GANADAS			50958,16
5290	Otros		50958,16	
529010	Por servicios	50958,16		
53	UTILIDADES FINANCIERAS			107590,31
5303	En venta de activos productivos		107590,31	
530390	Otros		107590,31	
53039005	Otros ingresos ordinarios	107590,31		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			866,80
5401	Manejo y cobranzas			300,00
5490	Otros servicios			566,80
549020	Comisiones Cajero Automático		566,80	
56	OTROS INGRESOS			130770,14
5604	Recuperaciones de activos financiero		120942,68	
560420	Intereses y comisiones de ejercici		120942,68	
5690	Otros			9827,46
569010	Otros Ingresos Pfoodepec		9827,46	
	TOTAL INGRESOS			3030777,72
	GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS			1993864,85
4101	Obligaciones con el público		1979594,01	
410115	Depósitos de ahorro		37803,58	
41011510	Depósitos de ahorro	29689,17		
41011515	Ahorro Menor	8113,22		
41011520	Plan Ahorro	1,19		
410130	Depósitos a plazo		1941790,43	
4103	Obligaciones financieras			14270,84
410310	Obligaciones con instituciones fin		14270,84	
42	COMISIONES CAUSADAS			119867,84
4290	Varias			119867,84
429005	Comisiones en Créditos		119867,84	
44	PROVISIONES			4157,04
4402	Cartera de créditos			1,68

440205	Prov.Creditos Incobrables		1,68		
4405	Otros activos			4155,36	
440505	Prov.NEC 16-17		4155,36		
45	GASTOS DE OPERACIÓN			660912,2	300156,37
4501	Gastos de personal			300156,37	
450105	Remuneraciones mensuales		139111,37		
45010505	Sueldos	139111,37			
450110	Beneficios sociales		40438,88		
45011005	Decimo Tercer Sueldo	15032,55			
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	6669,66			
45011015	Fondos de reserva empleados	10205,51			
45011020	Vacaciones	8531,16			
450115	Gastos de representación y respons		19557,77		
45011510	Gastos de responsabilidad	19557,77			
450120	Aportes al IESS		42566,32		
450130	Pensiones y jubilaciones		1623,00		
450190	Otros		56859,03		
45019010	Capacitaci?	1240,96			
45019015	Viajeros y movilizacion	535,35			
45019020	Almuerzos y Refrigerios	2068,82			
45019025	Uniformes	13978,56			
45019030	Atenciones	45,00			
45019040	Indemnizaciones	30525,00			
45019045	Horas Extras	6065,34			
45019050	Bonos	2400,00			
4502	Honorarios				112093,56
450205	Directores			33782,88	
45020505	Almuerzos y Refrigerios		1316,04		
45020510	Viajeros y Movilizacion		32466,84		
450210	Honorarios profesionales			78310,68	
4503	Servicios varios				123571,69
450305	Movilización, fletes y embalajes			374,97	
450310	Servicios de guardiania			8216,19	
450315	Publicidad y propaganda			37243,17	
450320	Servicios Básicos			12160,79	
450325	Seguros			22892,44	
450330	Arrendamientos			21589,34	
450390	Otros servicios			21094,79	
45039010	Servicios Especializados		3920,00		
45039015	Servicios Bancarios		1909,66		
45039020	Judiciales y Notariales		3269,36		
45039025	Publicaciones		2962,29		
45039030	Copias xerox		1242,51		
45039035	Promociones		7790,97		
4504	Impuestos, contribuciones y multas				7827,47
450410	Impuestos Municipales			6219,22	
450415	Contribuciones a la Superintendenc			1608,25	
450490	Impuestos y aportes para otros org				30,00
45049005	Donaciones			30,00	
4505	Depreciaciones				35239,66
450515	Edificios			17919,96	
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic			6831,14	
450530	Equipos de computación			7541,24	
450535	Unidades de transporte			1211,64	
450590	Otros			1735,68	
4506	Amortizaciones				364,69
450625	Programas de computación			364,69	
4507	Otros gastos				81628,76

430705	Suministros diversos		11280,65	
430710	Donaciones		333,00	
430715	Mantenimiento y reparaciones		26747,63	
430790	Otros		43067,48	
43079005	Cenabilla Navidena	11264,04		
43079015	Indemnizaciones	11803,37		
43079020	Gastos Asamblea General	84,83		
43079025	Matricula Vehiculos	3484,37		
43079030	Otros Gastos	11573,05		
43079035	GASTOS ELECCIONES	4837,80		
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS			49655,71
4701	Pérdida en venta de bienes		11280,00	
4703	Intereses y comisiones devengados en		38375,71	
470305	Int. y comisiones Ejerc. Ants.	38375,71		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS			9378,28
4890	Otros		9378,28	
489005	GASTOS NO DEDUCIBLES	9378,28		
48900505	Servicios y Gastos s/f	9378,28		
	TOTAL GASTOS			2837835,92
	EXCEDENTE DEL PERIODO			192941,80

GERENTE

CONTADOR