



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

Tema:

**“LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS AGENCIA SALASAKA”**

Autora: Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza

Tutor: Dr. Cesar Mayorga Abril Mg.

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Cesar Mayorga Abril, en mi calidad de tutor de trabajo de investigación sobre el tema “La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka”, desarrollado por Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Concejo Directivo.

Ambato, 12 de Mayo del 2011

EL TUTOR

.....
Dr. César Mayorga Abril, Mg.

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza, con C.I. # 180416033-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: “La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 12 de Mayo del 2011

AUTORA

.....
Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación sobre el tema: “La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka”, elaborado por Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad tesis , el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 12 de Mayo del 2011

Para constancia firma

.....
Dr. Mario Moreno Mejía
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Econ. David Ortiz
PROFESOR CALIFICADOR

Dr. Guido Tobar
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

DEDICATORIA

A Dios, por hacer posible la culminación de estos estudios con la fuerza que me da cada instante de mi vida, a mi familia, de manera muy especial a mis padres, quienes a lo largo de mi vida siempre han estado a mi lado para apoyarme, ayudarme, motivarme y aconsejarme, contagiándome con su positivismo, entusiasmo y amor que me han permitido ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato a todos sus profesores, Dr. Cesar Mayorga Abril, a los directivos y al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos y a todas aquellas personas que han contribuido en mi formación como profesional, impartíendome todos sus valiosos conocimientos y en forma generosa aportaron en el desarrollo de este estudio.

ÍNDICE

CONTENIDOS	PÁGINAS
PAGINAS PRELIMINARES	
Portada	i
Autoría del Proyecto de Investigación.....	ii
Aprobación del Tutor	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos, Tablas y Figuras.....	vii
Resumen.....	xiv
Introducción.....	1

CUERPO O TEXTO

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis critico.....	10
1.2.3. Prognosis.....	12
1.2.4. Formulación del Problema.....	12
1.2.5. Preguntas Directrices.....	12
1.2.6. Delimitación.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Objetivos.....	14
1.4.1. Objetivo General.....	14
1.4.2. Objetivos Específicos.....	14

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Fundamentaciones.....	16
2.2.1. Fundamentación Filosófica.....	16
2.2.2. Fundamentación Legal.....	17
2.3. Categorías Fundamentales.....	19
2.3.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las Variables del problema.....	19
2.3.1.1. Marco conceptual de la variable independiente.....	19
2.3.1.2. Marco conceptual de la variable dependiente.....	39
2.3.2. Gráficos de inclusión Interrelacionados.....	47
2.3.2.1. Súper – ordenación conceptual.....	47
2.3.2.2. Subordinación conceptual.....	48
2.4. Señalamiento de variables de la Hipótesis.....	49
2.5. Hipótesis.....	49

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque.....	50
3.2. Modalidad básica de la Investigación.....	51
3.2.1. De Campo.....	44
3.2.2. Bibliográfica – documental.....	44
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	52
3.3.1. Descriptivo.....	52
3.3.2. Métodos.....	53
3.3.3. Técnicas.....	55
3.4. Población y Muestra.....	57
3.4.1. Población.....	57

3.4.2. Muestra	58
3.5. Operacionalización de variables.....	61
3.5.1. Operacionalización de Variable Independiente.....	61
3.5.2. Operacionalización de Variable Dependiente	62
3.6. Recolección de Información.....	63
3.6.1. Plan para la recolección de información.....	63
3.7. Procesamiento Análisis.....	63
3.7.1. Plan que se empleara para procesar la información recogida.....	63
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	64

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

4.1 Análisis de los resultados.....	66
4.2 Interpretación de datos (encuestas, entrevistas).....	102
4.3 Verificación de Hipótesis.....	102

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones.....	108
-------------------------------------	-----

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos.....	111
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	112
6.3 Justificación.....	115
6.4 Objetivos.....	116
6.5 Análisis de factibilidad.....	117
6.6 Fundamentación.....	118
6.7 Metodología.....	122
6.8 Administración.....	147
6.9 Previsión de la evaluación.....	147

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Descripción de la población en estudio.....	58
TABLA 2. Descripción del Plan Recolección de Datos.....	65
TABLA 3. Socio de otra Cooperativa o Bancos.....	67
TABLA 4. Beneficiarios de Créditos.....	68
TABLA 5. Requisitos de Crédito excesivo.....	69
TABLA 6. Créditos con montos altos.....	70
TABLA 7. Créditos otorgados son rápidos.....	71
TABLA 8. Créditos emergentes solicitados.....	72
TABLA 9. Pagos Puntuales de Créditos.....	73
TABLA 10. Notificaciones por atraso de pago de Créditos.....	74
TABLA 11. Créditos en otras Cooperativas.....	75
TABLA 12. Créditos negados a los socios.....	76
TABLA 13. Rentabilidad en la Cooperativa.....	77
TABLA 14. Disminución de la Rentabilidad.....	78
TABLA 15. Cumplimiento del Plan de Trabajo.....	79
TABLA 16. Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa.....	80
TABLA 17. Utilidad en los dos últimos años.....	81
TABLA 18. Utilidad baja en el año 2009.....	82
TABLA 19. Administración Eficiente.....	83
TABLA 20. La Falta de Políticas y Procedimientos para Conceder Créditos afectan a la Rentabilidad.....	84
TABLA 21. Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja.....	85

TABLA 22. Verificación en la Central de Riesgo.....	86
TABLA 23. Solicitudes de créditos aprobadas al mes.....	87
TABLA 24. Propuestas para mejorar la concesión de créditos.....	88
TABLA 25. Fondos para conceder créditos provienen de fuentes propias o externas.....	89
TABLA 26. Existen políticas y procedimientos para conceder créditos.....	90
TABLA 27. Realiza un correcto análisis para otorgar créditos.....	91
TABLA 28. Modificaciones en el Reglamento de Crédito.....	92
TABLA 29. Cobro de Crédito por vía legal.....	93
TABLA 30. Factor que incide más para conceder créditos.....	94
TABLA 31. Aumento de la Morosidad.....	95
TABLA 32. Procedimientos de Créditos Mínimos, Suficientes, Excesivos.....	96
TABLA 33. Falta de políticas y procedimientos escritos para conceder créditos	97
TABLA 34. Que hace falta para mejorar la concesión de créditos.....	98
TABLA 35. Frecuencias Observadas.....	103
TABLA 36. Frecuencias Esperadas.....	104
TABLA 37. Calculo Chi Cuadrado.....	104

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Recursos entregados por el sistema financiero.....	5
FIGURA 2: Cartera de crédito total de cooperativas de ahorro y crédito según provincia a Noviembre 2007.....	8
FIGURA 3. Socio de otra Cooperativa o Bancos.....	67
FIGURA 4. Beneficiarios de Créditos.....	68
FIGURA 5. Requisitos de Crédito excesivo.....	69

FIGURA 6. Créditos con montos altos.....	70
FIGURA 7. Créditos otorgados son rápidos.....	71
FIGURA 8. Créditos emergentes solicitados.....	72
FIGURA 9. Pagos Puntuales de Créditos.....	73
FIGURA 10. Notificaciones por atraso de pago de Créditos.....	74
FIGURA 11. Créditos otras Cooperativas.....	75
FIGURA 12. Créditos negados a los socios.....	76
FIGURA 13. Rentabilidad en la Cooperativa.....	77
FIGURA 14. Disminución de la Rentabilidad.....	78
FIGURA 15. Cumplimiento del Plan de Trabajo.....	79
FIGURA 16. Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa.....	80
FIGURA 17. Utilidad en los dos últimos años.....	81
FIGURA 18. Utilidad baja en el año 2009.....	82
FIGURA 19. Administración Eficiente.....	83
FIGURA 20. La Falta de Políticas y Procedimientos para Conceder Créditos afectan a la Rentabilidad.....	84
FIGURA 21. Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja.....	85
FIGURA 22. Verificación en la Central de Riesgo.....	86
FIGURA 23. Solicitudes de créditos aprobadas al mes.....	87
FIGURA 24. Propuestas para mejorar la concesión de créditos.....	88
FIGURA 25. Fondos para conceder créditos provienen de fuentes propias o externas.....	89
FIGURA 26. Existen políticas y procedimientos para conceder créditos.....	90
FIGURA 27. Realiza un correcto análisis para otorgar créditos.....	91
FIGURA 28. Modificaciones en el Reglamento de Crédito.....	92

FIGURA 29. Cobro de Crédito por vía legal.....	93
FIGURA 30. Factor que incide más para conceder créditos.....	94
FIGURA 31. Aumento de la Morosidad.....	95
FIGURA 32. Procedimientos de Créditos Mínimos, Suficientes, Excesivos.....	96
FIGURA 33. Falta de políticas y procedimientos escritos para conceder créditos.....	97
FIGURA 34. Que hace falta para mejorar la concesión de créditos.....	98
FIGURA 35. Verificación de la Hipótesis.....	105

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía.....	150
-------------------	-----

ANEXOS

ANEXO 1. Formato de Entrevista (Gerente General, Gerente de Agencia y empleados).....	160
ANEXO 2. Formato de Entrevista (Gerente General, Gerente de Agencia y empleados).....	153
ANEXO 3. Formato de Encuesta (Clientes).....	160
ANEXO 4. Estados Financieros.....	165

RESUMEN EJECUTIVO

El crecimiento y desarrollo de una cooperativa se basa en el buen manejo de los recursos de Cooperativa como son los fondos para crédito, el análisis y verificación de la información de los socios es lo que determina la correcta selección del socios a los cuales se les concederá el crédito asegurando su pronta recuperación en el tiempo establecido, proporcionando mejores resultado para la Cooperativa.

La ausencia de políticas y procedimiento para la concesión de créditos ha ocasionado que en la Cooperativa exista morosidad por la falta de análisis y por la poca experiencia del personal, aumentando la posibilidad de que los créditos concedidos no puedan recuperarse, repercutiendo económicamente a la Cooperativa.

El incumplimiento con los límites de créditos aumentan el riesgo de incobrabilidad, y afecta a la rentabilidad, por lo tanto los intereses que generan los créditos concedidos y la seguridad del pago del deudor de esto dependerá la rentabilidad y la estabilidad de la Cooperativa.

Con esta investigación se obtuvo información relevante sobre los principales factores que ocasionan la ausencia de políticas y procedimientos para la concesión de créditos y como afecta a la rentabilidad, con el fin de tomar las decisiones en caso de implantar nuevos planes para mejorar la concesión de créditos.

Este es el motivo por el cual se requiere realizar un análisis de “La Concesión de Créditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka”, la misma que se dedica a la actividad de intermediación monetaria realizada por cooperativas

Con el fin de cumplir con lo indicado en la presente investigación tomando en se ha realizado los siguientes pasos:

Se realizo una investigación del problema tanto a nivel de la empresa, cantón, provincia, de esta forma identificar si existen los mismos problemas en otros sectores. A si mismo se realizo un pronóstico para la empresa si continua con este problemas que provocaría en cierto tiempo.

La elaboración del marco teórico se realizo en base a estudios anteriores del problema de investigación, se fundamenta en el decreto ejecutivo de la superintendencia de bancos y seguros, además se cuenta información obtenida para sustentar las variables del problema. Se acudió al lugar objeto de estudio para conocer la situación actual que atraviesa la cooperativa durante el año 2009. Se realizo el planteamiento de la hipótesis en la cual se estableció una pregunta para dar solución al problema, y al termino de la investigación dar una respuesta a la cooperativa del porque se da este problema y para que pongan en práctica las recomendaciones para el crecimiento y desarrollo.

La metodología que se empleo en el presente trabajo de investigación se basa en un enfoque cuantitativo el mismo que ayudo a obtener la información mediante la modalidad de campo y la bibliográfica, las mismas que permitieron acudir al lugar donde se encuentra problema para poder identificar los sucesos que se acontecen, de esta forma llegar a problema principal, también se acudió a biblioteca e internet para obtener información para la elaboración de la investigación. Se aplicaron técnicas para la recolección de la información primaria, se utilizo la técnica de la entrevista y la encuesta en la cooperativa con el objeto de conocer más a fondo si está al tanto de todos los problemas dentro de la cooperativa y así poder llegar a una conclusión y así identificar las deficiencias existentes.

Para la selección de la muestra se trabajo con toda población que son el Gerente general, Jefe de agencia, jefe de créditos, empleados y socios de la Cooperativa, quienes están directamente involucrados con el problema de investigación, a los cuales se realizo entrevistas y encuestas para recolectar información de primera fuente para el desarrollo de la investigación.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y crédito adquieren cada vez más importancia dentro de la sociedad ecuatoriana como una alternativa de financiamiento al sector campesino, urbano marginal e indígena, no atendido por la banca tradicional, estas entidades buscan satisfacer la demanda de créditos que existen en los sectores rurales, a través de los diversos créditos que ofrecen con una tasa de interés baja y con pocos requisitos para su tramitación y rapidez para su obtención.

Su estabilidad está vinculada a la captación de los recursos financieros y de la forma de cómo los administren, que hoy por hoy representa una de las bases fundamentales para su nacimiento, desarrollo, crecimiento y mantenimiento como una empresa solvente, activa y competitiva.

Las cooperativas como instituciones financieras, reciben dinero de sus clientes, en diferentes depósitos, estas sumas lo disponen para invertirlo o lo destinan para realizar préstamos, la mayor parte de este dinero los destinan a la concesión de créditos entre los clientes que mantienen depósitos y con aquellos que lo necesitan para financiar sus actividades económicas o para cualquier otro fin, con el objeto de obtener una rentabilidad.

Por otro lado, es responsabilidad de las cooperativas salvaguardar el ahorro de sus clientes, siendo cuidadosos al elegir a quienes se presta el dinero, de esta manera precautelar los recursos asegurando el riesgo de incobrabilidad.

El crédito en la actualidad es el elemento financiero principal para captar clientes el cual ha ocasionado serios inconvenientes en la recuperación, esto ha sido a causa del deficiente estudio de las solicitudes de créditos, por esto la deficiente administración del crédito está generando graves consecuencias como es el deterioro de la calidad de los activos y la reducción del beneficio por la irrecuperabilidad de los créditos concedidos.

En el Capítulo I, se enfocara al problema de investigación y las causas que originaron, e identificar el problema que es la concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad, se planteo el objetivo general y los objetivos específicos, y también se realizo la respectiva justificación.

En el Capítulo II, se realizara los antecedentes, fundamentación legal que sustenta al problema de investigación y sus variables junto con el señalamiento de variables para el planteamiento de la hipótesis.

En el Capítulo III, se da a conocer la metodología, enfoque, modalidad, nivel, determinación de la muestra, operacionalización de las variables, recolección de Información que empleara para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo IV y V se realizara el análisis e interpretación de las encuestas y entrevistas, con lo cual se comprobara la hipótesis planteada para establecer las conclusiones y recomendaciones finales.

En Capítulo VI, se presentara la propuesta en la consta las políticas y procedimientos para la concesión de créditos la cual ayudara al crecimiento y desarrollo económico y personal de la cooperativa.

Por último, se incluirán los anexos que constarán los formatos de las entrevistas y encuestas y Estados Financieros.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.

TEMA

“LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS AGENCIA SALASAKA”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

– Contexto Macro

El sistema cooperativo en Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y ha sido un ejemplo de superación dado que ha sabido superar obstáculos que se le ha presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el País a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han ido teniendo un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Uno de los factores que han 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 los sectores populares creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos en beneficio de cada una de las comunidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que tuvieron un mayor crecimiento a raíz de la crisis económica que se dio en nuestro País, debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron con relación a la banca, esto ha hecho posible que el tamaño de sus activos tengan un crecimiento significativo lo que a su vez permite al sistema cooperativo constituirse en el segundo subsistema dentro de lo que tiene que ver con el sistema financiero.

En el país existen unas 1 300 cooperativas, 38 adscritas en la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y el resto está regulada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), según lo que establece la normativa nacional.

Las cooperativas con activos superiores a los USD 10 millones deben ser reguladas y controladas por el organismo adecuado: Superintendencia de Bancos y Seguros. En el boletín de la Superintendencia también se aclara que la Ley establece sanciones para quienes realicen depósitos en entidades o con personas que ofrezcan un interés mayor al fijado legalmente, cada mes por las entidades de control.

Al cierre del 2009, el crédito en el sistema financiero se incrementó de manera leve. Según el último boletín de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), a diciembre del 2009, los créditos de todo el sistema financiero (bancos, sociedades, cooperativas y mutualistas) pasaron de un total de \$ 15.161,9 millones en diciembre del 2008, a \$ 16.557,6 al 30 de diciembre del 2009. Sin embargo, este repunte se registró de manera inequitativa si se comparan los distintos tipos de entidades financieras.

El mayor incremento se registró en las cooperativas de primer piso, cuyos préstamos subieron de \$ 1.268,7 millones en el 2008 a \$ 1.483,9 millones en el año pasado. Es decir, los créditos en cooperativas se incrementaron en \$ 215,2 millones, sobre todo en las áreas de microempresas y de consumo.

Recursos entregados por el sistema financiero

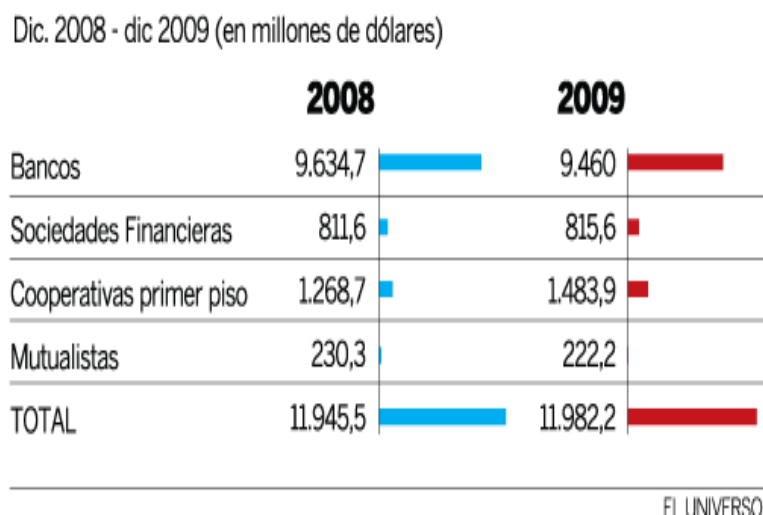


GRAFICO 1: Recursos entregados por el sistema financiero

Fuente: Diario El Universo

Para Édgar Peñaherrera, presidente de la Asociación de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos, este comportamiento se ha registrado durante todo el año. Para él es consecuencia de varios factores. El primero es justamente que las cooperativas no restringieron el crédito, pese a los problemas financieros durante el año. Esto habría generado mayor dinamismo en este sector y confianza entre los clientes y por tanto mayores depósitos.

La cartera del sector cooperativo pasó de 1.200 millones de dólares registrada en el 2009 a 1.505 millones de dólares a abril de 2010. Esto significa que en lo que va del año, el saldo del dinero colocado por las cooperativas de ahorro y crédito subió en más de 300 millones de dólares.

- CONTEXTO MESO

Ambato constituye el tercer emporio del sector cooperativo de ahorro y crédito con 177 Cooperativas No Reguladas (Censo Nacional Cooperativo MIES 2008) más las 5 Reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, abarcando el 14,5% de este mercado en todo el país. Consolidando su estructura empresarial, ésta es efectiva a la hora de medir sus indicadores, cuenta con tres grupos económicos financieros con matriz en Ambato y sumamente importantes a nivel nacional.

A partir del 2002, los indígenas empezaron a incursionar en las finanzas. En la céntrica calle 12 de Noviembre, donde se registran tradicionales negocios indígenas de insumos agrícolas, comidas, ropa y electrodomésticos, se sumaron las cooperativas indígenas de ahorro y crédito. Primero fueron dos, hoy son más de 10 y se anuncian otras.

Los líderes de las etnias provinciales (salasacas, chibuleos, pilahuines, quisapinchas, tomabelas y otras) se unieron, aportaron con capital y empezaron a prestar sus servicios a la población marginada. Los microcréditos van de 50 hasta 10 000 dólares con un interés anual entre el 13 y 16 por ciento, un poco más alto que en la banca comercial privada, pero guarda relación con el riesgo de los préstamos y el mayor costo operativo, pues obliga a largos desplazamientos por las comunas rurales y urbanas marginales.

Es en este mismo escenario económico, financiero, encontramos a las pequeñas y medianas cooperativas de ahorro y crédito que a través de un ágil manejo de sus recursos y la implantación de sencillos esquemas de control y seguimiento, pero a la vez, sólidos, transparentes y técnicamente conformado, logran ampliar su cobertura de servicios. Evidentemente ejecutando políticas crediticias descentralizadas y democráticas con igualdad de oportunidad para todos los sectores, especialmente para

los pequeños productores y mujeres emprendedoras como criterio de equidad. Pues se ha visto que en el Ecuador la mayoría de depósitos son a la vista y no a plazos puesto que no existe una cultura de inversión bien definida debido al crecimiento acelerado de depósitos a la vista se han creado varias cooperativas en la ciudad no existe una evolución muy satisfactoria en su capacidad de ahorro, ya que van perdiendo participación de los clientes con la aparición de muchas cooperativas.

El nivel de captaciones de ahorros por parte de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas según provincia a noviembre 2007. Si bien el nivel de captaciones es muy inferior a lo que se obtiene en las ciudades principales, se nota un crecimiento de las captaciones en estas provincias de alrededor del 32% en promedio entre el periodo 2006 – 2005 y de más del 41% en promedio en el periodo 2007 – 2006.

Hay que tomar en consideración que estos datos solo se refieren a las entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el crecimiento total a nivel de entidades no reguladas se verá afectado principalmente por el apareamiento indiscriminado de nuevas entidades, especialmente en la ciudad de Ambato y sus alrededores. Mediante datos de la Red Financiera Rural, se observa que en general las cooperativas no reguladas de la zona, han tenido un menor crecimiento que los promedios antes mencionados. En cuanto a la cartera de crédito por vencer de las cooperativas de ahorro y crédito según provincia a noviembre 2007, se observa que de igual manera hay un crecimiento en los últimos periodos en tasas del 31% para el 2006 en comparación al 2005 y del 27% entre el 2007 y el 2006.

Cabe anotar como dato interesante que las entidades cooperativas reguladas han dejado de colocar recursos en la provincia de Tungurahua, pues la tasa de crecimiento 2006 – 2005 es negativa y del 2007 – 2006 es baja en comparación con lo que ocurre en las demás provincias.

Este fenómeno ya mencionado, puede deberse a la sobre oferta de cooperativas que existe actualmente en esa provincia, especialmente de entidades no reguladas, lo cual

está haciendo poco atractivo el mercado. Además es posible que esta sobreoferta esté generando problemas de morosidad (la tasa de morosidad es más alta en esta provincia) lo cual ahuyenta a las entidades financieras. Siempre hay que considerar que la información proviene básicamente de entidades que atienden mayoritariamente al sector urbano.

**Cartera de crédito total de cooperativas de ahorro y crédito según provincia a
Noviembre 2007**

PROVINCIA	POR VENCER			Tasa crecim. 06-05	Tasa crecim. 07-06
	Dic-05	Dic-06	Nov-07		
BOLIVAR	6,239	7,990	9,195	28%	15%
COTOPAXI	8,567	12,115	17,008	41%	40%
PASTAZA	4,372	6,050	8,230	38%	36%
CHIMBORAZO	8,639	12,865	17,628	49%	37%
TUNGURAHUA	20,148	19,922	21,044	-1%	6%
Total general	47,965	58,942	73,106	31%	27%

GRAFICO 2: Cartera de crédito total de cooperativas de ahorro y crédito según provincia a
Noviembre 2007

Fuente: Integración Cooperativa Regional

– **Contexto Micro**

Según el Sr. **Baltazar Jiménez**, Jefe de Agencia Salasaka que se encuentra ubicada en la vía a Baños, debido a la mala organización de los administradores y la insuficiente experiencia del personal que labora en la cooperativa ha otorgado créditos a los socios sin realizar un análisis profundo del socio, lo cual ha provocado problemas de morosidad por el incumplimiento y retraso en los pagos por parte de los clientes por la aparición indiscriminada de nuevas cooperativas en este sector.

En lo referente al análisis de las solicitudes y la información proporcionada por los clientes, no verifican si es o no verdadera y solo se limitan a conceder créditos y satisfacer las necesidades de los clientes sin determinar si el crédito va a ser destinado para lo que solicitan, no toman en cuenta los riesgos que puede generar esta situación para la cooperativa, también el desconocimiento de la situación económica ha afectado en el estudio de las solicitudes.

Al no disponer de captación de recursos suficientes no puede conceder créditos con montos grandes y cubrir la demanda de créditos solicitados para satisfacer las necesidades de los clientes.

La inexistencia de estrategias de créditos dificulta realizar paso a paso un correcto análisis para la concesión de un crédito, a pesar de que cuentan con un reglamento para los créditos no es suficiente al momento de otorgar un crédito, dado que no ponen en práctica políticas y procedimientos para los créditos, el desinterés de estos aspectos, provoca riesgos y pérdidas económicas para la cooperativa.

La deficiente administración de los créditos concedidos es un problema que tiene esta cooperativa debido al mal manejo de los recursos provenientes de los depósitos de los clientes por parte de los responsables del área de créditos quienes no han realizado una adecuada selección de los clientes, problema que ha sido ocasionado por la falta de personal, asesoramiento adecuado para mitigar el riesgo de irrecuperabilidad del crédito, a su vez la cooperativa no ha tomado en cuenta que al conceder crédito se puede incurrir en riesgos por la falta de dinero por parte del deudor y se refleja en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

1.2.2. Análisis crítico

- Árbol de Problemas



– **Relación Causa – Efecto**

Según el análisis realizado se detectó que las principales causas que provocan la ausencia de procedimiento de concesión de créditos en la C.O.A.C. Indígenas Galápagos en el año 2009, son la deficiente gestión administrativa, débil análisis de la capacidad de pago, insuficiente control interno, incumplimiento del reglamento de crédito y los efectos son la disminución de la rentabilidad, incremento de la morosidad, disminución de clientes y se ha identificado que su principal causa es la inadecuada concesión de créditos y su efecto la disminución de la rentabilidad.

En esta investigación de estudio el principal problema es la ausencia de procedimientos de concesión de créditos y efecto la disminución de la rentabilidad, la cooperativa no cuenta con suficiente dinero disponible para otorgar créditos con montos altos dentro de su presupuesto, lo que obliga a los directivos de la entidad a tomar decisiones inadecuadas como utilizar el patrimonio de la cooperativa para conceder créditos para aumentar sus líneas de crédito y cubrir la cartera vencida ocasionada por los deudores que incumplen en el pago de sus obligaciones, lo cual ocasiona que la rentabilidad sea baja y no sea la esperada por los directivos de la cooperativa.

Para ello los directivos de la cooperativa si no busca alternativas para solucionar este fenómeno no se podrá reflejar el crecimiento tanto físico como económico, es por este motivo que se debe investigar sobre estos aspectos que están relacionados directamente con el problema de investigación, dado que si no se realiza un buen análisis para conceder créditos a los socios, seguirá aumentando la morosidad y sigue utilizando el patrimonio para cubrir estos rubros llegara el momento en que los miembros y los directivos de la cooperativa decidan buscar capital con terceros para solventar las necesidades de la cooperativa y la comunidad. La cooperativa debe realizar un buen estudio financiero de acuerdo a los interés fijados para préstamos y

gasto personal y de esta manera tener un enfoque claro para la toma de decisiones para que la rentabilidad no sea baja para otros años.

1.2.3. Prognosis

La cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos de continuar sin procedimientos para la concesión de créditos se reducirá sus niveles de liquidez y no podrán cubrir sus obligaciones financieras, también no tendrá dinero para el otorgamiento de créditos lo cual significa que la rentabilidad de la cooperativa no será la esperada.

La Cooperativa si sigue otorgando créditos sin realizar un análisis profundo de los clientes ocasionaría problemas en la recuperación de la cartera, perjudicando a los socios de la cooperativa en la distribución de utilidades, también la falta de experiencia de los empleados perjudica al momento del ingreso de los datos y en el registro de las transacciones provoca pérdidas económicas para la cooperativa ya que no podrán ser recuperadas en corto tiempo, también no cuenta con un control interno para que los empleados realicen un buen desempeño laboral, de seguir la cooperativa con este problema y no tomar de acción se puede estancar y en futuro podría llevarle a la desaparición.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo la ausencia de procedimientos de concesión de créditos disminuye la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka en el año 2010?

V.I. Ausencia de procedimientos de concesión de créditos

V.D. Disminución de la rentabilidad

1.2.5. Preguntas Directrices

– ¿Qué procedimientos se utilizan para la concesión de créditos?

- ¿Cómo afecta la ausencia de procedimiento de concesión de créditos en la rentabilidad?
- ¿Cómo establecer los procedimientos para una adecuada concesión de créditos?

1.2.6. Delimitación

- **Campo**

Administrativo

- **Área**

Contable

- **Temporal**

El tiempo del estudio del problema se lo realizara durante el año 2010

- **Espacial**

Según el RUC de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas de Galápagos Ltda. Se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón: San Pedro de Pelileo, Parroquia: Salasaka, Barrio: Centro, Número: S/N, Referencia: A media cuadra del Colegio Salasaka, Carretero: Vía al Rosario, Teléfono de trabajo: 032749066.

1.3. Justificación

La presente investigación se considera que es una temática que da una pauta para conocer la realidad en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Cía. Ltda. y de esta forma tener una visión general de sus principales fuentes de ingresos como es la concesión de créditos, que se ha visto afectado por un mal manejo de los recursos, ya que estos créditos, van dirigidos a satisfacer las necesidades de los socios como de la sociedad, así mismo contribuyen a mejorar el entorno económico, social y cultural de la parroquia. Esta perspectiva será de gran utilidad para analizar las amenazas y debilidades que este tipo de empresas posee, igualmente permitirá conocer muy detalladamente el problema real que es

objeto de la investigación y las principales causas y efectos que originan que el desarrollo económico no sea el esperado.

Esta investigación beneficiara para que la cooperativa tenga un buen prestigio y un eficiente funcionamiento que permitirá que sea más rentable por ende solucione sus dificultades para que puedan mejorar sus procesos internos contables y administrativo y así alcance su meta generando oportunidades de trabajo a los nuevos profesionales, ya que día tras día trabaja en busca del adelanto y desarrollo de la localidad.

La realización de esta investigación será factible ya que con la colaboración de las autoridades y de los funcionarios correspondientes, se podrá tener acceso a la información necesaria para su elaboración, para conocer los problemas que se están suscitando dentro de la cooperativa, el apoyo y la ayuda de docentes y profesionales que guiarían y orientaran al desarrollo y a la búsqueda de soluciones factibles para determinar decisiones que ayuden a incrementar la eficiencia y efectividad de la entidad que será favorable y beneficioso para todos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Estudiar los procedimientos para la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procedimientos para la concesión de créditos en la Cooperativa.
- Determinar la variación de la rentabilidad en el año 2008 y 2009.

- Elaborar procedimientos y políticas para la concesión de créditos para contrarrestar sus efectos económicos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según **Mayda Alexandra Enríquez Andrade. (2004; 1, 20)**, en su informe de pasantía empresarial Alternativas para mejorar el otorgamiento de créditos, Cooperativa Cámara de Comercio Mercado Mayorista AG1, 2004, menciona:

“Las cooperativas de ahorro y crédito son una fuente predominante para sus socios basadas en una filosofía de satisfacer necesidades inmediatas, actualmente se orientan también a financiar actividades rentables es decir generar ingresos para pagar el crédito y un excedente para capitalizar y mejorar las condiciones de vida de los destinatarios.

El crédito juega un papel decisivo en nuestra economía y es una función primordial de la cooperativa de ahorro y crédito.

La otorgación de préstamos es muy importante en la actualidad, es la única forma de superación tanto de las personas como del país en sí, ya que no es fácil contar con un capital para invertir en un negocio con finalidades de superación, brindar servicios y al mismo tiempo obtener buenos beneficios de esta inversión.”

Según **Lucy Fernanda Ulloa Núñez. (2006; s/pág.)**, en su tesis “Manual de análisis y evaluación de clientes para la concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito” menciona.-

“Los créditos en sus diferentes líneas son ubicados por las cooperativas de ahorro y crédito y esto hace necesario enfocar dichos comentarios, los procedimientos de análisis y evaluación tienen falencias tanto administrativas como empresariales, de

rendimiento y de riesgo crediticio que la mayor parte de empresas no están dispuestos a sumir sumado a esto la mala asesoría por parte del oficial de crédito sobre los montos y plazos necesarios pueden hacer que una empresa o socio salga a flote o se hunda.”

Las cooperativas de ahorro crédito en nuestro país van en aumento, las cooperativas indígenas cada vez es más mayor, la mayoría de estas cooperativas surgen buscando fortalecer al sector rural brindando líneas de créditos y concediendo créditos para sus clientes con una tasa de interés baja, lo cual quiere decir que existen falencias en el estudio de la información y de la capacidad de pago del solicitante de crédito, la falta de seguimiento de los créditos concedidos afecta a futuro al beneficio de la cooperativa. La competencia entre cooperativas afecta a las captaciones y las colocaciones de líneas de crédito por el hecho de que cada una de las cooperativas ofrece diferentes servicios financieros a sus clientes.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1. Fundamentación Filosófica

Paradigma positivista

Según Luis Meza (2008: <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>), define:

“El positivismo es una corriente de pensamiento cuyos inicios se suele atribuir a los planteamientos, y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas.

Se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método dado que el positivismo se caracteriza esencialmente por que el sujeto descubre el conocimiento y tiene acceso a la realidad.”

Esta investigación está enmarcada dentro de un paradigma positivista porque permite conocer el entorno en donde se encuentra el problema, donde se podrá observar la realidad del problema y de sus variables independientemente, también se orientará a la comprobación de una hipótesis aplicando la estadística a través de encuestas y entrevista a empleados y socios de la cooperativa.

2.2.2. Fundamentación Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos se sustenta las siguientes bases legales:

Ley Cooperativas

Reglamento General de la Ley de Cooperativas

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Código de Trabajo

Según como consta **(Ley General de Cooperativa-Decreto Supremo 074/90-Tr)**, Título IV, Régimen de Protección, Art. 69.-

Los bancos y otras instituciones financieras del Estado, o con participación accionaria mayoritaria de éste, están obligados, bajo responsabilidad de sus órganos de dirección, a promover y estimular la constitución y funcionamiento de cooperativas afines en la esfera de sus respectivas actividades, y con tal fin deberán:

1. Prestar asistencia técnica y jurídica para el más eficaz y oportuno aprovechamiento de los servicios financieros correspondientes;
2. Otorgar préstamos ordinarios o crédito supervisados con la máxima prioridad y facilidades posibles y con sujeción a tratamientos diferenciales en cuanto se refiera a las condiciones del monto, plazo, garantía e intereses, con simplificación de requisitos y abreviación de trámites;
3. Conceder créditos con los mismos alcances previstos en el inciso anterior, para que las cooperativas prestatarias, si los estatutos de éstas lo permiten, puedan otorgarlos, a su vez, a sus socios, para inversiones compatibles con los fines de ella;

4. Crear secciones o departamentos de cooperativas destinados a realizar los servicios precedentemente señalados u otros autorizados por sus leyes y estatutos.

Según como consta (**Ley general de instituciones del sistema financiero, 10/01/2001**), Título III, Capítulo I, Contabilidad, información y publicidad, Art. 78.-

“Las instituciones financieras se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias. Las instituciones financieras remitirán en forma mensual a la Superintendencia los estados de situación, pérdidas y ganancias, estado de cambios en la posición financiera y la posición de patrimonio técnico.

Los formatos, el alcance y la periodicidad de la información que deban proporcionar las instituciones financieras, serán determinados por la Superintendencia.

Las instituciones financieras publicarán para circulación nacional, los estados de situación, pérdidas y ganancias, posición de patrimonio técnico e indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, que muestren su situación y la del grupo financiero, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos, al cierre de cada ejercicio al 31 de diciembre, y por lo menos cuatro veces al año, en las fechas que determine la Superintendencia. “

Según como consta ((**Decreto Ejecutivo No. 354 Reformado con Decreto 934 de 29/02/2008**),

Art. 2.- Para efectos de este reglamento, se entiende que realizan intermediación financiera con el público las cooperativas de ahorro y crédito que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

2.3. Categorías Fundamentales

2.3.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones

2.3.1.1. Marco conceptual de la variable independiente

Concesión de créditos

Crédito

Tomado los datos de **Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010; http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2)**, dice:

“Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.”

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 95)**, en su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros dice:

“Consiste en un acuerdo formal entre dos partes, mediante el cual una de ellas, llamada acreedor, proporciona a otra, llamada deudor, una cierta cantidad de dinero con el compromiso de esta última de devolver el capital y los intereses convenidos dentro de un determinado plazo”

Haciendo un análisis se puede decir que el crédito es un convenio que realiza la cooperativa (acreedor) y cliente (deudor), para prestar cierta cantidad de dinero hasta una fecha establecida y que el deudor se compromete a devolver el capital más los intereses. Las cooperativas para conceder créditos realizan un estudio de la información del solicitante, capacidad de pago tanto del deudor y del garante, estas solicitudes son puestas en conocimiento en los diferentes niveles de autoridad en donde se aprueba o se rechazan. Una vez aprobado el crédito el deudor puede utilizar el dinero para financiar diferentes actividades de acuerdo al tipo de crédito solicitado.

Procedimientos de créditos

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 225)**, en su libro en Su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros menciona:

“Conjunto de tareas que en forma sucesiva y en orden cronológico es necesario cumplir para completar un proceso o parte de un proceso de producción o prestación de un servicio. En relación con cada etapa, los procedimientos deben señalar, entre otros, asuntos como: etapa de la que se recibe el trabajo; cantidad de personas que intervienen; naturaleza y sucesión de tareas que deben ser efectuadas; elementos materiales que deben usarse; distribución de los elementos materiales en el lugar de trabajo; cantidad o volumen de trabajo a efectuar por unidad de tiempo; etapa que continua y a la que debe enviarse el material o la documentación en proceso.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 562)**, en su libro Diccionario Contable Comercial dice:

“Secuencia de acciones que se dirigen a una sola meta, comúnmente de corto plazo y que se sigue repetidamente.”

Se puede mencionar que los procedimientos de créditos es un conjunto de tareas o actividades que se debe seguir en forma ordenada a lo largo de todo el proceso, orientando a realizar un ágil trabajo al momento de la selección de los clientes y mejorando la calidad de servicios.

Línea de crédito

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 179)**, en su libro en Su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros menciona:

“Monto determinado de fondos que una institución financiera pone en carácter de crédito a disposición de una persona natural o jurídica para que esta pueda girar sobre ellos sin previo aviso, en sumas parciales o totales.”

Según **Fernando Martin Ámez. (2001; pág. 150)**, en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas menciona:

“Cantidad máxima de que puede disponer el beneficiario de un crédito y que se establece en función de las características económicas-financieras del prestatario.”

Se puede mencionar que la línea de crédito es un acuerdo que se celebra entre cooperativa y un cliente en el que se indica el crédito máximo que la cooperativa extenderá al cliente durante un periodo definido.

Cartera de Créditos

Tomado los datos de **Superintendencia de Bancos y Seguros. (2008; http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/SBS/anexo_SBS-2008-152.pdf)**, dice

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

Según **Alberto Chiriboga Rosales. (2001; pág. 42)**, en su Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios. Dice:

“Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos

propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que genera estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los clientes.”

Al analizar las dos definiciones se puede mencionar que la cartera de crédito es una cuenta del activo exigible, que incluye las operaciones de crédito que son otorgadas por las cooperativas de ahorro y crédito a sus clientes (socios), los créditos son concedidos con recursos propios o externo. La cartera de crédito incluye una clasificación de acuerdo a la actividad.

Cartera de Créditos por vencer

Según **Alberto Chiriboga Rosales. (2001; pág. 43)**, en su Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios. Dice:

“Préstamos otorgados a los clientes, en las distintas modalidades por las instituciones, cuyo plazo no ha vencido.”

Según **Lenin Vascones. (2009; pág. 51)**, en su libro Contabilidad de Instituciones Financieras dice:

“Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido.”

De lo anterior se puede concluir que, en la cartera de crédito por vencer se registran todos los créditos concedidos a los clientes (socios) por la cooperativa, cuyo plazo no ha vencido o que todavía faltan días para que pase a vencido.

Créditos vencidos

Según **Alberto Chiriboga Rosales. (2001; pág. 53)**, en su Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios dice:

“Préstamos otorgados por las instituciones financieras que no han sido cancelados a su vencimiento, parcial o totalmente, por parte de los clientes.”

Según **Lenin Vascones. (2009; pág. 51)**, en su libro Contabilidad de Instituciones Financieras dice:

“Es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de su fecha de vencimiento.”

Se puede decir que la cartera de crédito vencida se registra todos los créditos concedidos que no han sido cancelados y que ha pasado la fecha establecida de vencimiento.

Provisión para créditos incobrables

Según **Ana Karina Freire Velásquez. (2002; pág. 40)**, en su tesis “Manual de procedimientos y Control Interno de Crédito, Captaciones y Caja para M.M. Jaramillo Arteaga, Sucursal Ambato” dice:

“Es una cuenta acreedora, en la que se registra la provisión de la cartera vencida, después de la calificación de cartera efectuada por personas idóneas, y que sirve para cubrir posibles pérdidas por la no recuperación de los vencidos.”

Tomado los datos de **Ley general del Sistema Financiero. (2009; <http://www.supei.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Leygralinstsistfinancieroene2009.pdf>.)**, dice:

“Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes.”

Se puede concluir que en la cuenta provisión para créditos incobrables se registra la provisión de la cartera vencida de los créditos que no han sido cancelados por los socios y que no se pueden recuperar, esta provisión se crea para cubrir posibles pérdidas.

Tipos de créditos

Crédito hipotecario

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, en su libro Diccionario Contable Comercial dice:

“Créditos constituidos con una garantía sobre un bien inmueble, el cual continua en poder de su propietario. En caso de que el deudor no pague el préstamo a su vencimiento, el acreedor podrá ejecutar judicialmente la hipoteca con el fin de cobrar el importe del crédito a su favor.”

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 205)**, en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Contrato de préstamo garantizado con hipoteca. El termino se aplica generalmente al contrato de préstamo garantizado con hipoteca sobre una propiedad inmobiliaria que quedara especialmente afecta al cumplimiento de la obligación de pago de los intereses pactados y devolución principal.”

Estos créditos son otorgados con el respaldado de una garantía real hipotecaria, de un bien inmueble (casa, terreno, departamento) que es propiedad del socio y que deben estar legalmente registrado a su nombre, en caso de que el deudor no cancele su obligación la cooperativa se apropiara del bien inmueble, esta clase de créditos son a largo plazo.

Crédito Sobre firmas

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág.212)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, mencionan:

“Crédito otorgado de acuerdo a la solvencia moral y material del beneficiario sin garantía de ninguna clase.”

Según **Marcelo Naranjo y Joselito Naranjo. (2007; pág. 255)**, en su libro Contabilidad, Costo, Bancaria, Gubernamental, dice:

“Concedidos con garantías personales y documentos como letras, pagares, etc.”

Estos son otorgados en base a la solvencia moral y de los bienes materiales del solicitante y del garante, quien asumen la obligación de cancelar el crédito a la cooperativa en términos y condiciones bajo los cuales se ofreció el crédito, en caso de que el deudor no cancele, el garante está en la obligación de cancelar, estos créditos no requieren garantías.

Créditos emergentes

Según **Jenny Cárdenas. (2003; pág. 66)**, en su tesis “Sistema de Créditos y Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”, dice.

“Se consideran previa justificación documentada siempre y cuando se hallen al día en el pago con sus obligaciones y, aun cuando el socio tenga préstamos ordinarios se les concede esta clase de préstamos.”

Según **Nancy Chaglla. (2004; pág. 41)**, en pasantía empresarial “Procedimientos para otorgamiento de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA., 2003”, dice:

“Son créditos adecuados para solucionar toda clase de contingencia del socio o su familia y son de trámite rápido.”

En conclusión se puede decir que los créditos emergentes son concedidos a los socios de la cooperativa para ayudar a solventar necesidades menores, el trámite para solicitar este crédito es rápido y se puede hacer uso del crédito el mismo día.

Créditos ordinarios

Según **Fernando Martín Amez. (2002; pág. 55)**, en su libro *Diccionario de Contabilidad y Finanzas* menciona:

“Crédito de cualquier clase concedido a una empresa o sociedad que no goza de ningún tipo de privilegio o preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.”

Según **Giovann Gómez (2001; <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%207/fuentes%20de%20financiamiento.htm>)**, menciona:

“Estos es el sistema por el cual los bancos ponen en circulación el dinero, son todos aquellos préstamos que la entidad bancaria brinda entre noventa días y un año.”

Se puede concluir que los créditos ordinarios son créditos de libre inversión que tienen como objetivo satisfacer las necesidades personales y familiares de los asociados.

Destino del crédito

Crédito Comercial

Según **Luis Salvador Lascano Andrade. (2006; 67)**, en su tesis *Relación entre las captaciones y colocaciones de la COAC. 29 de Octubre Ltda.* menciona:

“Los créditos comerciales y corporativos son los destinados para financiar actividades productivas, implican tener una fuente de pago comprobable, que se derive de información financiera legamente reconocida y confiable. Los créditos comerciales son los que se le facilita a una empresa, es decir entidades jurídicas obligadas a llevar contabilidad, que puedan sustentar sus ingresos con balances, flujos de caja, declaraciones al SRI, facturas, retenciones, etc.”

Según **Jorge Pérez Ramírez. (2004; pág. 22, 23)**, en su libro Contabilidad Bancaria menciona:

“El crédito comercial, también denominado descuento bancario o comercial es un contrato mediante el cual una entidad anticipa fondos a un cliente (librador o cedente de los créditos) contra la entrega por este de un documento crediticio a plazo (una letra de cambio, una factura, etc.), surgido como consecuencia de una operación de venta de bienes o prestación de servicios, para que a su vencimiento la entidad lo cobre (del librador).”

En conclusión se puede decir que los Créditos comerciales son dirigidas a personas naturales o personas jurídicas y destinados para financiar actividades comercialización o servicio (adquisición de productos), siendo su principal fuente de pagos las ventas o ingresos que generen dichas actividades

Crédito Consumo o personales

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 54)**, en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Clase de crédito que los bancos e instituciones financieras conceden a los particulares para financiar compras de artículos de consumo.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, mencionan:

“Crédito cuyo objetivo es facilitar la compra de bienes de consumo, duraderos o no.”

Relacionado los dos conceptos citados se puede mencionar que los Créditos de consumo son destinados para la adquisición de viene de bienes de consumo duraderos, los montos de estos créditos no son demasiados altos, también el solicitante debe tener como fuente de pago un ingreso mensual fijo hasta la culminación de compromiso con la cooperativa.

Crédito de Vivienda

Según **Luis Salvador Lascano Andrade. (2006; 67)**, en su tesis Relación entre las captaciones y colocaciones de la COAC. 29 de Octubre Ltda. menciona:

“Los créditos de vivienda serán otorgados a personas naturales; y servirán para la construcción, adquisición, reparación, remodelaciones y mejoramiento de vivienda propia; que se encuentran amparadas (cubiertos) con garantías hipotecarias; que su fuente de pago este representada por sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio; que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.”

Tomados los datos de **Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010; <http://www.superban.gov.ec/practg/sbsindex?vpartid=70&vptip=2>)**, dice

“Los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales.”

Los Créditos de vivienda son destinados exclusivamente para adquisición, ampliación, remodelación, construcción de la vivienda y debe estar respaldada con garantía hipotecaria (escritura del bien inmueble).

Microempresa

Tomados los datos de **Tu Microcrédito. (2010; <http://www.tumicrocredito.com/que-es-microcredito>)**, menciona:

“El Microcrédito es un instrumento financiero que ayuda a aquellas personas individuales o microempresas que por su situación sociolaboral no pueden financiarse a través del sistema crediticio tradicional, y consiste en un préstamo de pequeña cuantía, ya sea para emprender un negocio o consolidarlo.”

Tomados los datos de **Superintendencia de Bancos y Seguros**. (2010; <http://www.superban.gov.ec/practg/sbsindex?vpartid=70&vptip=2>), dice

“Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.”

Los Créditos micro empresariales son destinados para los microempresarios, personas naturales, unidades familiares, para financiar y fortalecer actividades de producción o comercialización de servicios y cuya fuente de pago constituye las ventas o ingresos que generan dichas actividades.

Créditos a corto plazo

Según **Fernando Martin Amez**. (2002; **pág. 56**), en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Cuenta del activo que recoge los préstamos y otros créditos no comerciales concedidos a terceros y donde se incluyen los que están formalizados en efectos de giro siempre que su vencimiento no sea superior a un año.”

Según **Rubén Sarmiento**. (2004; **pág. 134**), en su libro Contabilidad General menciona:

“Son los crédito concedidos por la empresa o hacia ella; y, que se estima serán cobrados o pagados (según el caso) dentro de un año a partir de la fecha de la correspondiente transacción.”

Los créditos a corto plazo son destinados y concedidos para un año, y proporcionan un capital para cubrir las necesidades de un negocio o puede ser utilizado para cubrir alguna necesidad dependiendo del uso que le dé el beneficiario del crédito.

Créditos a largo plazo

Según **Fernando Martín Amez. (2002; pág. 56)**, en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Cuenta del activo que recoge los préstamos y otros créditos no comerciales, incluidos los formalizados en efectos de giro, que se conceden a terceros y que tienen vencimiento superior a un año.

Estos créditos son otorgados a sus socios o clientes con vencimiento superior a un año y son destinados para el aumento de capital, inversión en activos o para iniciar un negocio.”

Según **Rubén Sarmiento. (2004; pág. 134)**, en su libro Contabilidad General menciona:

“Son los créditos concedidos por la empresa o hacia ella; y, que se estima serán cobradas o pagadas (según el caso) con plazo mayor a un año a partir de la fecha de la correspondiente transacción.”

Los créditos a largo plazo son otorgados a los clientes para aumentar el capital, una inversión en activos (mercadería), o para comenzar un negocio, el plazo de cancelación oscilan entre tres y cinco años de acuerdo a la política de crédito de cada cooperativa de ahorro y crédito, los pagos son mensuales.

Fuentes de financiamiento

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 330)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Recursos o medios de pago a disposición del ente para hacer frente a los compromisos diversos.”

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 107)**, en su libro Diccionario de Contabilidad y Finanzas dice:

“Origen del que proceden los recursos que utiliza una empresa para financiarse.”

Haciendo un análisis se puede decir que las fuentes de financiamiento son recursos con los que cuenta una cooperativa de ahorro crédito para financiarse o cubrir obligaciones con terceros.

Fuentes de Financiación propio

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 330)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Recursos pertenecientes a la empresa que le posibilitan hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma convenida.”

Según **José Rey Pombo. (2004, 229, 235)**, en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General menciona:

“La financiación propia comprende los recursos aportados por el titular de la empresa (empresas individuales) o por socios o accionistas (sociedades) y los recursos que se generan en la propia empresa (autofinanciación)”

De lo anterior se puede concluir que son recursos que están formados por los aportes de los socios, los beneficios netos obtenidos no repartidos, reservas o los beneficios no retirados por los socios, incrementan su capacidad de financiamiento.

Fuentes de Financiación externo

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 331)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Recursos aportados por terceros o ajenos al ente por un periodo determinado y por los cuales, normalmente, el ente debe abonar un interés.”

Según **José Rey Pombo. (2004, 229, 235)**, en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General menciona:

“Se trata de recursos ajenos con vencimiento a largo plazo. Los recursos ajenos se pueden obtener mediante la petición de préstamos o mediante la emisión de títulos (obligaciones y bonos).”

De las definiciones anteriores se puede mencionar que son recursos o fondos que recibe de terceros que no son miembros de la cooperativa o también pueden ser préstamos con instituciones financieras nacionales o del exterior para efectos de ampliar el capital, que permitirá el financiamiento de la cooperativa.

Tasa de interés

Tasa de interés activa

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág.664)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, mencionan:

“Tasa de interés cobrada por los que intermedian entre la oferta y demanda de dinero a los tomadores de fondos.”

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 261)**, en su libro Diccionario de conceptos Económicos y Financieros dice:

“Es aquella que cobra una entidad financiera por los créditos que otorga a sus clientes”

La tasa de interés activa es la tasa que cobran las cooperativas de ahorro y crédito por los créditos otorgados a sus clientes durante el tiempo establecido para la cancelación de su obligación.

Tasa de interés pasiva

Según **Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 261)**, Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros dice:

“Es aquella tasa que una institución financiera paga por la captación de recursos financieros.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág.667)**, en su libro Diccionario Contable Comercial, menciona:

“Tasa de interés abonada por los intermediarios financieros a los colocadores de fondos o inversiones”

La tasa de interés pasiva es la tasa que pagan las cooperativas de ahorro y crédito por los depósitos e inversiones realizadas por mantener sus ahorros.

Amortización

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 53)**, en su libro Diccionario Contable Comercial dice:

“Proceso de cancelación de una obligación mediante el pago de cuotas, que en general contienen cada una de ellas, una parte de capital y una de interés.”

Tomados los datos de **Diccionario Internacional de Cooperativismo y del sector solidario. (1999; pág. 79)**, dice:

“Devolución gradual de una deuda, o reducción de los valores mediante pagos periódicos.”

En conclusión se puede comentar que la amortización es el proceso a través del cual el dinero prestado a los socios, debe regresar mediante el pago mensual del capital más el interés, las cuotas de pago van disminuyendo cada mes hasta la cancelación total de la deuda.

Sistema de amortización gradual progresivo

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 58)**, en su libro Diccionario Contable Comercial dice:

“Se abonan cuotas periódicas, iguales y consecutivas durante n periodos para su cancelación. El interés se calcula siempre sobre el saldo de la deuda, por lo tanto, la parte de interés incluida en cuota general es decreciente. Es un sistema denominado de intereses sobre saldos.”

Según **José Antonio Hernández Freire. (2005; pág. 98)**, en su tesis “Sistema de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la gestión del departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.” dice:

“Este consiste en un sistema por cuotas de valor constante, con intereses sobre saldos. En este tipo de amortización, los pagos son iguales y se hacen en intervalos iguales.”

En conclusión se puede decir que el sistema de amortización se basa en pagos por cuotas, en cada pago que realice el deudor incluye una parte del capital que irá aumentando y una parte del interés que va a disminuir según se vayan realizando los pagos.

Garantías

Garantías Personales

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, en su libro Diccionario Contable Comercial dice:

“Garantía otorgada sobre la base del total de los bienes patrimoniales de una persona, sin afectación de un bien específico. También consiste en adicionar al deudor principal un nuevo deudor. Es decir, además del patrimonio del deudor se adiciona el patrimonio de un segundo deudor.”

Según **Jorge Pérez Ramírez. (2006; pág. 25)**, en su libro Contabilidad Bancaria dice:

“Son aquellos que se conceden a la vista de la confianza personal que merece el prestatario, como consecuencia de su patrimonio, solvencia económica y moral, y sin que quede ningún afecto al buen fin de la operación. En ocasiones, para reforzar la garantía personal del prestatario, suele exigirse la intervención de avalista o fiadores, los cuales se obligan expresa y solidariamente con el deudor principal al cumplimiento de todas las obligaciones dimanadas de la póliza, renunciando a los beneficios de orden, excusión y división.”

Estas garantías se conceden en base a la capacidad económica y los bienes personales del solicitante y el garante, estos se compromete a la cancelación de la obligación a la cooperativa.

Garantías reales

Según **Jorge Pérez Ramírez. (2006; pág. 25)**, en su libro Contabilidad Bancaria dice:

“En ellos el prestatario aporta como garantía bienes muebles o inmuebles, que quedan afectos para responder directamente de la deuda contraída. La concesión de este tipo de operaciones se apoya, además de en la solvencia personal del prestatario, en el valor del bien objeto de la garantía.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 213)**, en su libro Diccionario Contable Comercial dice:

“Créditos cuyo pago se encuentra garantizado por medio de la constitución de gravámenes sobre bienes muebles o inmuebles”

En estas operaciones la principal fuente de pago son los bienes muebles o inmuebles y también se basa en la solvencia personal, para lo cual la cooperativa se encarga de realizar la inspección de los bienes que posee el solicitante.

Reglamento de crédito

Según **Verónica Maribel Castro Flores. (2004; pág. 34)**, en su pasantía empresarial “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”, menciona:

“Los reglamentos orientan a todos los socios, sobre la forma en que pueden llegar a la obtención de cualquier tipo de crédito”

Tomado los de **Administración del Crédito. (2010; <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/administracion%20de%20credito/administraciondelcreditoparte1.pdf>)**, menciona:

“El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.”

Se puede concluir que el reglamento de créditos es la descripción detallada de todos los créditos que ofrecen las cooperativas, conteniendo los requisitos básicos para acceder al mismo, destino del crédito, montos, plazos, tasa de interés aplicada, tipo de amortización y garantías que deberán ser presentadas.

Política de crédito

Tomado los de **Administración del Crédito. (2010; <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/administracion%20de%20credito/administraciondelcreditoparte1.pdf>)**, menciona:

“Las Políticas de Crédito son las líneas generales que sirven de marco de referencia a las operaciones crediticias de la institución financiera están dirigidas a los usuarios, a los miembros directivos, a los trabajadores administrativos y miembros del Comité de Crédito. Dan cumplimiento, impulso y apoyo a los objetivos y metas de la

organización. Las Políticas de Crédito deben escribirse y darse a conocer a los usuarios y miembros trabajadores de la Institución Financiera, son de obligado cumplimiento para todos.”

Según **Sabino Ayala Villegas. (2005; http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/los_crefinan.htm)**, menciona:

“Son las distintas normas que toda entidad financiera establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación.”

Las políticas de créditos son normas que toda cooperativa de ahorro crédito establece con el propósito de realizar una correcta administración y seguimiento de los créditos, las mismas que permiten disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.

Comité de crédito

Tomados los de **Credi Coop San Blas. (2010; http://coopsanblas.net/Comité_Credito.aspx)**, dice:

“El comité de crédito tiene las funciones de evaluar para aprobar o de negar las solicitudes de préstamos en exceso de aquellas cantidades que los oficiales de crédito están autorizados a conceder. Someten a la Junta de Directores las solicitudes evaluadas que excedan los límites máximos que el comité está autorizado a conceder de acuerdo a las normas establecidas.”

Tomados los datos de **Diccionario Internacional de Cooperativismo y del sector solidario. (1999; pág. 82)**, dice:

“Es uno de los comités especiales en las cooperativas. Su objetivo principal es decidir sobre todo lo relacionado con las solicitudes de créditos de los asociados, actuando de

conformidad con los estatutos y con los reglamentos. En cada entidad solidaria el comité de crédito funciona de acuerdo con su propio reglamento.”

El comité de créditos es el encargado de estudiar y de aprobar o rechazar las solicitudes de créditos de los asociados de manera oportuna, que están dentro de su competencia basándose en las políticas y normas establecidas, administrando procedimientos ágiles y seguros con el fin de poder dar el servicio de crédito al mayor número de asociados.

Asamblea General

Tomados los datos de **Diccionario Internacional de Cooperativismo y del sector solidario. (1999; pág. 91)**, dice:

“Es la suprema autoridad de una cooperativa. Sus acuerdos serán obligatorios para la totalidad de los socios de la misma, siempre que se hayan adoptado en conformidad a las normas legales, reglamentarias y estatutarias. Esta asamblea debe reunirse durante los tres primeros meses de cada año para revisar el cumplimiento de los objetivos y la realización del periodo anterior, y proyectar el futuro de la empresa. Además en ella se ratifica o se cambia a los directivos y fiscalizadores.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999; pág. 77)**, en su libro **Diccionario Contable Comercial** dice:

“Reunión de accionistas o asociados que pertenecen a personas jurídicas con el fin de tratar temas que hacen a la actividad de la citada persona jurídica y de acuerdo a las normas legales y al estatuto. La asamblea expresa o manifiesta la voluntad social.”

La Asamblea general de socios es la máxima autoridad, y está conformada por los socios con derecho a voto, se reúnen dentro de los noventa días siguientes al cierre de cada ejercicio anual, con el fin de conocer y resolver sobre el informe del directorio relativo a la marcha del negocio, los estados financieros y distribución de utilidades.

2.3.1.2. Marco conceptual de la variable dependiente

Rentabilidad

Según **Fernando Martin Amez. (2002; pág. 236)**, en su libro Diccionario de contabilidad y Finanzas menciona:

“Capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto. Relación existente, generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen.”

Según **Sánchez Juan Pedro. (2002; <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf> .)**, menciona:

“Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener óptimos resultados.”

De los párrafos citados se puede decir que la Rentabilidad es el beneficio que generan los activos puestos en operación y que el resultado se refleja al término del ejercicio económico, esta información es importante porque permitirá conocer cuan rentable ha sido la actividad de la cooperativa.

Rentabilidad Económica

Según **Sánchez Juan Pedro. (2002; <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf> .)**, menciona :

“La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre

empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica consiste en analizar la rentabilidad del activo o inversiones independientemente de cómo está financiado el mismo, si tener en cuenta la estructura del pasivo.”

Según José Rey Pombo. (2004; 348 pág.), en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“Mide la rentabilidad del activo. Es el porcentaje de beneficio antes de impuestos e intereses respecto al total de inversiones realizadas (Activo Total).

De lo anterior se puede deducir que la Rentabilidad económica mide el rendimiento que ha generado el activo de una cooperativa durante un ejercicio económico, además permite realizar una comparación frente a otras cuentas del estado financiero sin que esta afecte a la rentabilidad antes del pago de intereses e impuestos.

Rentabilidad Financiera

Según Sánchez Juan Pedro. (2002; <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf> .), menciona :

“La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios.

El ROE mide la rentabilidad que obtienen los dueños de la cooperativas, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente, que en definitiva son beneficios retenidos y que por tanto corresponden a los propietarios.”

Según **José Rey Pombo. (2004; 348 pág.)**, en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“Mide la rentabilidad de los fondos propios”

Realizando un análisis se puede decir que la rentabilidad financiera mide el rendimiento que ha generado el capital invertido de una cooperativa y ese resultado se refleja al término de un ejercicio económico, es decir son los beneficios retenidos y corresponden a los socios.

Indicadores de Rentabilidad

Según **Cesar Aching Guzmán. (2005; <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/ratios.htm>)**, menciona lo siguiente:

“Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa.”

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Muestran la rentabilidad de la entidad financiera a los activos y patrimonio de la utilidad operacional o utilidad neta.”

En conclusión se puede decir que los indicadores de rentabilidad permiten conocer y evaluar si la gestión de la cooperativa es aceptable, además mide que tan buena ha sido la efectividad de la administración para controlar el retorno de los valores invertidos por los socios.

Rentabilidad Neta del Activo

Utilidad Neta: Utilidad después de impuestos e intereses, participación trabajadores

Utilidad Operacional: Utilidad antes de impuesto, intereses, participación trabajadores, gastos, ingresos no operacionales

Utilidades netas

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Activos}} \times 100$$

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Expresa la rentabilidad que los activos totales están generando, sin importar la forma en que han sido obtenidos, para saber la rentabilidad en porcentaje anual, el resultado de la fórmula se divide por los meses del cálculo y se multiplica por 12.”

Según **Denys Ricardo Núñez Pérez. (2006: pág. 64)**, en su tesis “Análisis Económico-Financiero de la Empresa Comercial SHOEBBOX, para la toma de decisiones año 2006” dice:

“Mide valores relativos a la eficiencia de la inversión en activos en convertirse en utilidad, en este índice juega un papel importante la situación económica del país para explicar los resultados, ya que la rotación de los activos es la clave para el desarrollo de cualquier empresa.”

De los párrafos citados se puede mencionar que este índice muestra la capacidad de los activos para generar utilidad después del pago de impuestos, sin tomar en cuenta la forma en que ha sido financiado, este índice nos permite conocer si los activos generan los resultados esperados y en base a esto tomar decisiones oportunas en bien de la entidad.

Rentabilidad Operacional del Activo

$$\text{Rentabilidad Operacional del Activo} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos}} \times 100$$

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en su libro *Análisis Financiero y de Gestión* menciona lo siguiente:

“Expresa la rentabilidad de solo la utilidad operacional sobre los activos, es decir sin incluir otros ingresos y costos no operacionales.”

Según **Kumen Jones y otros. (2001; pág. 470)**, en su libro *Introducción a la Contabilidad Financiera. Perspectiva del Usuario* mencionan:

“Mide que tan eficientemente utiliza la compañía sus activos para producir rentabilidad”

De anterior se puede decir que este indicador permite analizar que tan eficaz ha sido el uso de los activos sin importar la forma de financiamiento, para originar utilidad, en este índice no toma en cuenta los impuestos, intereses, ingresos y gastos no operacionales.

Rentabilidad Neta del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en su libro *Análisis Financiero y de Gestión* menciona lo siguiente:

“Señala la rentabilidad porcentual sobre el total del patrimonio.”

Según **Gerardo Guajardo Cantú. (2001; pág. 391, 392)**, en su libro Contabilidad.

Un Enfoque para usuarios dice:

“Este indicador financiero mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, capital contable. En este indicador se relaciona comparativamente la utilidad neta que ha generado una organización durante un periodo y la inversión que corresponde a los accionistas: el capital contable.”

Se puede concluir que este índice muestra el beneficio que ha generado el patrimonio de la cooperativa durante un ejercicio económico a los socios, el rendimiento que genera el patrimonio (aporte de socios) de la cooperativa depende del manejo eficiente de los activos por parte de los administradores.

Rentabilidad Operacional del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Según **Denys Ricardo Núñez Pérez. (2006: pág. 64)**, en su tesis de grado previa a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría “Análisis Económico-Financiero de la Empresa Comercial SHOEBOS, para la toma de decisiones año 2006” dice:

“Identifica cuanto de rentabilidad la empresa ofrece por el capital invertido por los accionistas, es la relación entre la utilidad operacional sobre el patrimonio cabe indicar que en este índice no se toma en cuenta los impuestos de ley, participación trabajadores y gastos financieros.”

Según **Rodrigo Estupiñan Gaitán y Orlando Estupiñan Gaitán. (2006; pág. 311)**, en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente:

“Expresa la rentabilidad porcentual de la utilidad operacional sobre el patrimonio, es decir, sin incluir los otros ingresos y egresos no operacionales.”

Se puede mencionar que este índice mide el rendimiento que ha generado el capital que invierten los socios, en este índice no se toma en cuenta los impuestos, intereses, ingresos y gastos no operacionales.

Análisis financiero

Según **Lucy Coral y Enma Gudiño. (2008)**, en su libro de Contabilidad Plus menciona:

“El análisis financiero es un método para establecer los resultados financieros de las decisiones de negocios, aplicando las diferentes técnicas como análisis horizontal, análisis vertical, los indicadores financieros y otros, con el fin de diagnosticar la situación financiera de la misma y permitir presentar conclusiones y recomendaciones para la correcta toma de decisiones.”

Según **José Rey Pombo. (2004; 342 pág.)**, en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“Nos permite conocer de donde proceden los recursos financieros de la empresa. Consiste en estudiar la capacidad que tiene la empresa para generar liquidez para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que se vayan produciendo.”

Se puede concluir que el análisis financiero permite conocer la situación financiera de una entidad, mediante la aplicación de indicadores financieros, y que servir para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito

Análisis económico

Según **José Rey Pombo. (2004; pág. 344.)**, en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General dice:

“El análisis económico se ocupa del funcionamiento de la empresa y de su rentabilidad.”

Según **Fernando Martín Amez. (2001; pág. 13)**, en su libro Diccionario de contabilidad y Finanzas menciona:

“Estudio para conocer el tanto por ciento de rentabilidad del capital invertido en una empresa. Determinación a través del estudio de su situación patrimonial y financiera, así como de los resultados obtenidos, del grado de rentabilidad con su actividad.”

Tomando los criterios de los dos autores mencionados se puede decir que el Análisis económico es un proceso mediante el cual se realiza un estudio de la información de los estados financieros de una cooperativa con el objeto de realizar una evaluación de la situación financiera y económica presente y pasada y así tomar las decisiones más apropiadas para el beneficio de la cooperativa.

Estados Financieros

Según **Héctor Ortiz Anaya. (1998; pág. 56)**, en su libro Análisis Financiero Aplicado dice:

“Los estados financieros se preparan para presentar un informe periódico acerca de la situación del negocio, los procesos de la administración y los resultados obtenidos durante el periodo que se estudia.”

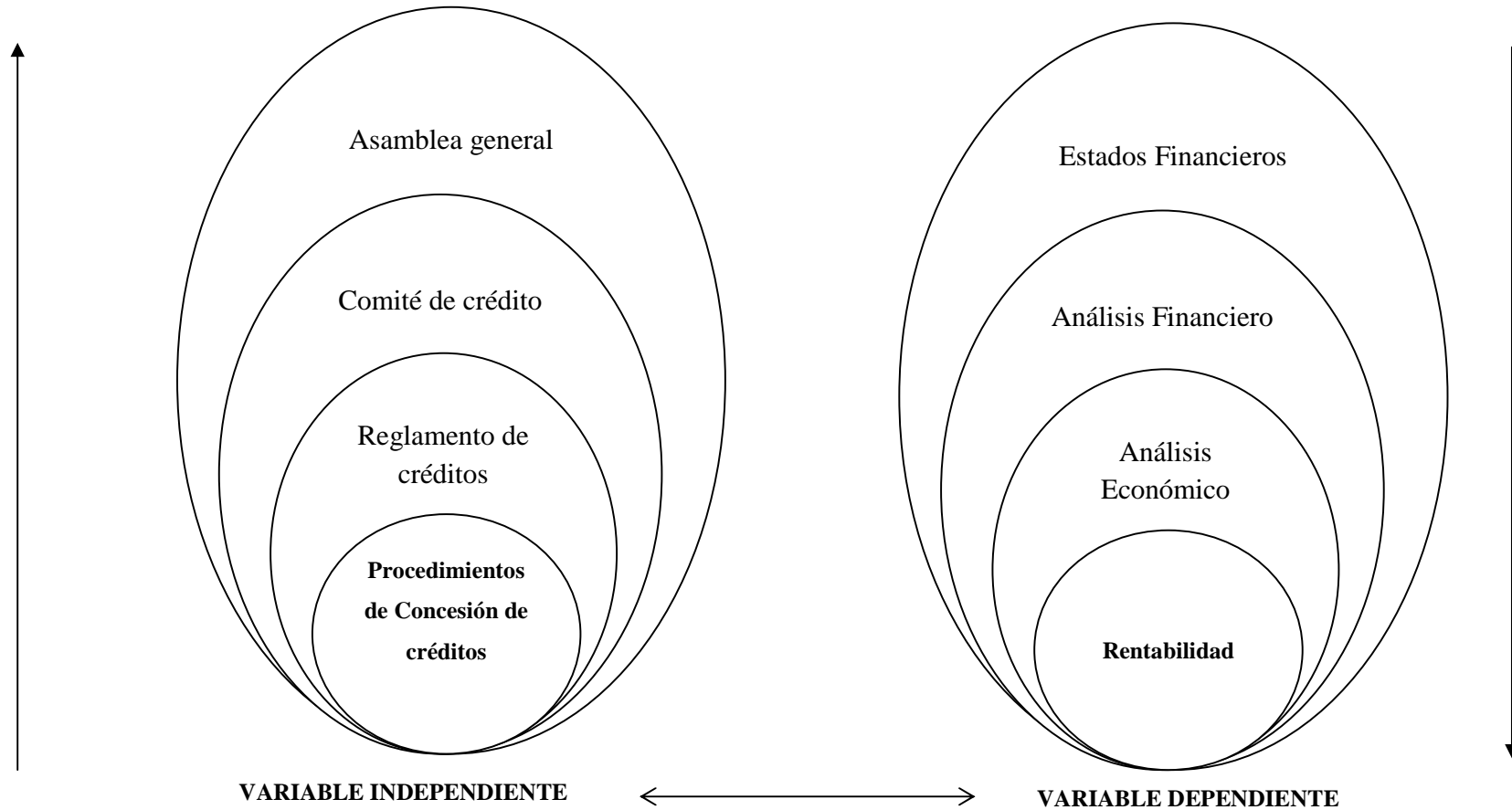
Según **Rubén Sarmiento. (2004; pág. 247)**, en su libro Contabilidad General menciona:

“Son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el propósito de conocer la situación real económica financiera de la empresa”

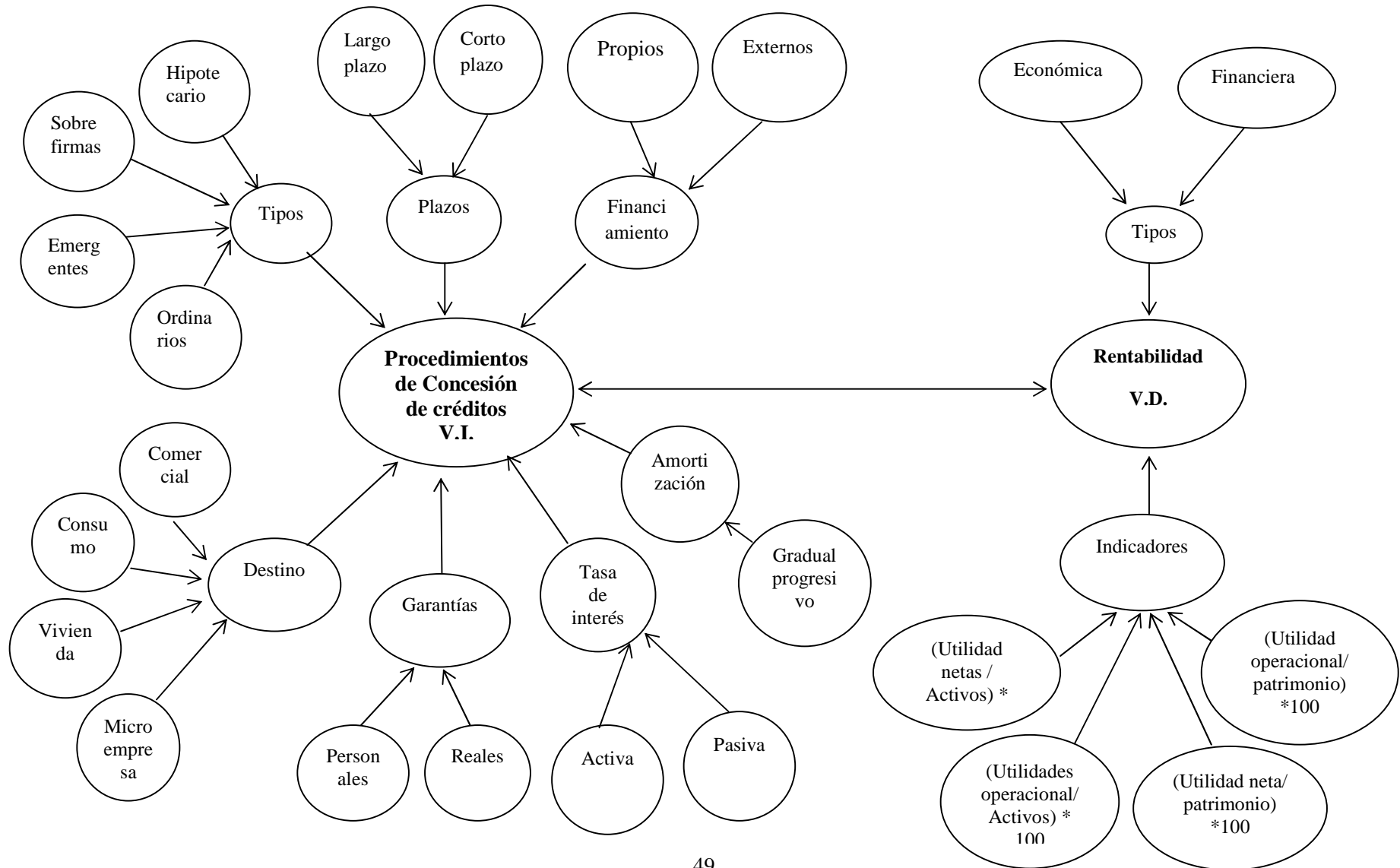
Se puede mencionar que el estado financiero es un informe que se elabora al término de un periodo contable que refleja la situación financiera y económica, principales cambios ocurridos y los resultados económicos esperados a una fecha determinado, esta información resulta útil para la administración y los socios.

.3.2. Gráficos de inclusión Interrelacionados

2.3.2.1. Súper – ordenación conceptual



2.3.2.2. Subordinación conceptual



2.4. Hipótesis

Los procedimientos de concesión de créditos mejoran la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka.

2.5. Señalamiento de variables de la Hipótesis

Variable independiente: Los procedimientos de concesión de créditos

Variable dependiente: Mejora la Rentabilidad

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

Predominantemente Cuantitativo

Según **Alma Del Cid Perez y otros. (2007; 21)**, en su libro *Investigacion Fundamentos y Metodologia* dice:

“La investigacion cuantitativa es seria y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y graficas que ilustran adecuadamente un fenomeno. De las ciencias exactas han tomado el modelo cuantitativo las ciencias sociales, incluidas la economía y la administración. La preocupacion por cuantificar los fenomenos es razonable y util. Cuantificar es establcecer magnitudes precisas, y evitar las afirmaciones “con muchos, pocos, bastantes, una parte”, tan imprecisas y subjetivas.”

Según **Roberto Hernandez Samperi y otros. (2007; pag. 5)**, en su libro de *Metodologia de la Investigacion* dice:

“Utiliza la recoleccion y el analisis de datos para contestar preguntas de investigacion y probar la hipotesis establecidas previamente, y confia en la medicion numerica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadisitica para establecer con exactitud patrones de comportamieto en una poblacion.”

La metodología predominante en esta investigacion sera predominantemente cuantitativa, por cuanto este metodo trata de determinar la asociacion o la relación entre variables de los resultado obtenidos a travez de una muestra, mediante este metodo se recogio y se analizo datos cuantitativos obtenidos de encuestas y entrevistas, y se procedio a realizar comprobación de la hipótesis con el uso de la estadística, y asi establecer conclusiones y recomendaciones.

3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. De campo

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 103)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.”

Según **Maurice Eyssautier de la Mora. (2002; pág. 98)**, en su libro Metodología de La Investigación dice:

“Es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información al investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas.”

En la presente investigación se utilizó esta modalidad por cuanto permitirá acudir al lugar donde ocurren los hechos para obtener la información según los objetivos de investigación, se realizaron entrevistas a personal administrativo referente a las diferentes operaciones internas de la cooperativa.

3.2.2. Bibliográfica - Documental

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 103)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). Su aplicación recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias o de realidades socio culturales en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros.”

Según **Jesús Efrén Córdova**. (2007; <http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/nivel-investigacion>), dice:

“Se basa en el estudio que se realiza a partir de la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales (literatura sobre el tema de investigación). En esta modalidad de la investigación debe predominar, el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones del autor o los autores.”

La investigación bibliográfica-documental se la empleara para conocer, comparar, profundizar y deducir diferente criterios de diversos autores, para ello se acudió a libros, archivos de la empresa y el internet para la redacción, elaboración, fundamentación, ampliación y conceptualizar del marco teórico.

3.3. NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Exploratorio

Según **Manuel Gross**. (2010; <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/999252/Conozca-3-tipos-de-investigacion-Descriptiva-Exploratoria-y-Explicativa.html>), dice:

“La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis.”

Según **Roberto Hernández Samperi y otros**. (2004; pág. 116), en su libro de Metodología de la Investigación dice:

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una

investigación más completa sobre un contexto particular , investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.”

Esta investigación está enmarcada dentro de un diseño exploratorio, por cuanto ayudo a extraer información e identificar características representativas entre las variables de investigación y de manera poder interpretar y emitir conclusiones y recomendaciones.

3.3.2. Métodos

Método Deductivo

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág.56)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”

Según **Carlos Méndez. (2001; pág. 141)**, en su libro Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación menciona:

“Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.”

A través de este método se procedió a extraer conclusiones particulares relacionadas al problema de estudio en base a investigaciones anteriores para realizar la formulación de la hipótesis y que después se puedan comprobar y poder dar una solución al problema.

Método Analítico

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág.57)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).”

Según **Maurice Eyssautier de la Mora. (2002; pág. 100)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Descompone una unidad en sus elementos más simples, examina cada uno de ellos por separado, volviendo a agrupar las partes para considerarlas en conjunto.”

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método analítico, ya que para poder comprobar la hipótesis se debe analizar el problema planteado descomponiendo en sus partes todos y cada uno de sus elementos que intervienen para poder tener una mejor claridad del objeto de estudio para llegar a fin perseguido.

Método Estadístico

Según **Arturo Aroch Calderón. (2010; <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/estadistica/clase1/>)**, dice:

“El método estadístico consiste en una serie de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad de una o varias consecuencias verticales deducidas de la hipótesis general de la investigación. Las características que adoptan los procedimientos propios del método estadístico dependen del diseño de investigación seleccionado para la comprobación de la consecuencia verificable en cuestión.”

Según **Maurice Eyssautier de la Mora. (2002; pág. 97)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Este método particular, que también se maneja como técnica de investigación, se utiliza para recopilar, elaborar e interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos y de su posterior organización, análisis e interpretación. La utilidad de este método se concentra en el cálculo del muestreo y en la interpretación de los datos recopilados.”

Este método servirá para la tabulación de la información obtenida de los cuestionarios y las entrevistas que permitirán representar los resultados en forma gráfica para su análisis e interpretación, a través del procesamiento y análisis de datos podremos saber con precisión la realidad de la cooperativa tanto interna como externa.

3.3.3. Técnicas

La Observación

Según **Alma Del Cid Pérez y otros. (2007; pág. 103)**, en su libro Investigación Fundamentos y Metodología dice:

“Esta técnica consiste en acercarse al fenómeno estudiado, y ver directamente lo que sucede. Algo imprescindible en esta técnica es que el observador debe pasar desapercibido, de lo contrario es altamente probable que los sujetos de investigación modifiquen su comportamiento normal.”

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 125)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“Es una técnica que consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.”

Par el desarrollo de esta investigación se apoyara en esta técnica para obtener información mediante la observación cuidadosa y atenta a los acontecimiento que ocurren y de esta forma detectar el problema objeto de investigación ya expuesto anteriormente.

La Encuesta

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág. 177)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“La encuesta de se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de las personas.”

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág.132)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“La encuesta es una técnica de recolección de la información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito.”

En esta investigación se va a aplicar la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con un listado de preguntas escritas que se entregaran a los socios, a fin de que las contesten por escrito el mismo que será muy importante para la recolección y análisis de datos para esta investigación.

La Entrevista

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág. 177)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontanea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.”

Según **Luis Herrera y otros. (2004; 129)**, en su libro Metodología de la Investigación menciona:

“La entrevista es la conversación directa entre uno o varios entrevistadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.”

Para el desarrollo de esta investigación se aplicara la técnica de la entrevista para identificar aspectos importantes relacionados con el objeto de estudio, reconocer situaciones problemáticas, para la recolección de información se recogió datos a través de los directivos y los empleados, acerca del problema de estudio y en especial al jefe de créditos por cuanto es la persona quien está encargada del análisis y aprobación de los créditos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **Ostle Bernard. (1973: Pág. 63)**, Estadística aplicada, técnicas de las estadística moderna, cuando donde aplicarlas dice:

“Se define como la totalidad de valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de objetos. Tal grupo especificado de objetos se llama universo. Obviamente, un universo puede tener varias poblaciones asociadas con él. En estadística y en investigación se denomina población o universo a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común. Igual denominación se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación.”

En esta investigación se trabajara con un conjunto poblacional que está conformado por el personal administrativo que están definidos por el Gerente General, Gerente de Agencia, Jefe y Asesor de Crédito, Contador general y auxiliar, Información y Caja que responderán a la variable dependiente

Además nos apoyaremos de los clientes de la cooperativa (945) que contribuirán a responder a la variable dependiente.

TABLA 1. Descripción de la población en estudio

SUJETOS	NUMERO DE PERSONAS
Gerente de Agencia	1
Empleados	8
Socios	945
TOTAL	954

Fuente: Coac Indígenas Galápagos Ltda. (2009)

Elaborado por: Fanny Masaquiza

3.4.2. Muestra

Según **Cesar Augusto Bernal. (2006; pág. 165)**, en su libro Metodología de la Investigación dice:

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

Según **Luis Herrera y otros. (2004; pág. 110)**, en su libro Tutoría de la Investigación Científica dice:

“Consiste en dividir al universo en estratos, zonas o grupos más o menos homogéneos, para luego tomar la muestra de cada estrato utilizando alguna técnica analizada. Los elementos de cada estrato deben estar en proporción directa al número de la población en general y de cada grupo.”

Para la obtención de la muestra aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{i^2(n-1) + z^2pq}$$

Donde:

N = Total de la población

Z² = Seguridad

PQ = Constante de la varianza (0,5) (0,5) = 0,25

i² = Error de muestreo

Para determinar la selección del tamaño de la muestra se trabajara con una muestra representativa de la población como el número de socios de la Cooperativa es significativo (903), se procederá a realizar el cálculo de la muestra con la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = Total de la población

Z² = Seguridad

PQ = Constante de la varianza (0,5) (0,5) = 0,25

E² = Error de muestreo

Para selección del tamaño de la muestra de los socios es significativo (945) se tomo una muestra representativa de la población.

Desarrollo de la formula:

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

$$N = 945$$

$$e^2 = 0.05$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (903)}{0.05^2 (903-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{867.24}{2.255 + 0.9604}$$

$$n = \frac{867.24}{3.2154}$$

$$n = \mathbf{270}$$

3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

3.5.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Ausencia de procedimientos de concesión de créditos

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección
<p>La ausencia de procedimientos de concesión de créditos se conceptúa como:</p> <p>Insuficiente existencia de políticas y procedimientos de créditos para otorgar los mismos.</p>	<p>Reglamento</p> <p>Manual de Políticas y procedimientos</p> <p>Cartera de crédito</p>	<p>Propuestas planteadas Fondos para créditos Reglamentos aprobados</p> <p>Cumplimientos de Políticas y procedimientos Políticas y Procedimientos aprobados Participación de los socios</p> <p>Solitudes de créditos aprobados Solicitudes de créditos no aprobados Riesgo crediticio</p>	<p>¿Se plantean propuestas para mejorar la concesión de créditos en la junta general de socios? ¿Los fondos para conceder créditos son fondos propios o externos? ¿Se ha realizado modificaciones al reglamento de créditos en los dos últimos años?</p> <p>¿Existen políticas y procedimientos escritos para conceder créditos? ¿Se aprueban políticas y procedimientos para la concesión de créditos para conceder créditos en junta general de socios? ¿Qué piensas que hace falta para mejorar la concesión de créditos?</p> <p>¿Es usted puntual en el pago del crédito? ¿La cooperativa le ha negado un crédito? ¿La morosidad aumento en los dos últimos años?</p>	<p>Entrevista al Gerente General, Gerente agencia y jefe de crédito y empleados de la Cooperativa. (Ver Anexo 1).</p> <p>Encuesta a los socios de la cooperativa con cuestionario. (Ver Anexo 3)</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fanny Masaquiza

3.5.1. Operacionalización de la Variable Dependiente: Disminución de la rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección
<p>La disminución de la rentabilidad se conceptúa como:</p> <p>Disminución del beneficio económico para los socios o accionistas</p>	<p>Rentabilidad</p> <p>Utilidad</p> <p>Resultados del ejercicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Financiera - Económica - Cumplimiento plan de trabajo - Utilidad esperada - Actividades no relacionadas - Cumplimiento plan de trabajo - Toma de decisiones - Conformidad con el resultado - Administración de la Cooperativa 	<p>¿En los dos últimos años la rentabilidad Financiera ha disminuido?</p> <p>¿La rentabilidad económica ha aumentado en los dos últimos años?</p> <p>¿Se ha cumplido con el plan de trabajo del año 2009?</p> <p>¿La utilidad ha sido baja en el año 2008?</p> <p>¿La utilidad es generada por actividades provenientes propias de la cooperativa?</p> <p>¿Se ha cumplido con el Plan de trabajo?</p> <p>¿Qué decisión tomaría usted con respecto al resultado económico?</p> <p>¿Está conforme con el resultado económico?</p> <p>¿La administración de la cooperativa ha sido eficiente?</p>	<p>Encuesta a Gerente General, Gerente de agencia y empleados de la cooperativa con cuestionario. (Ver Anexo 2)</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fanny Masaquiza

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

En la presente investigación se realizó entrevistas Gerente General, Gerente de Agencia, Jefe de crédito, personal, se realizó encuestas a los socios de la cooperativa (Ver anexo 1,2, 3)

- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
 - Dentro de esta cooperativa se cuentan con personal de apoyo ocasional, por cuanto los propietarios no conocen a fondo el movimiento de este tipo de operaciones como es la intermediación financiera.
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

3.7. PROCESAMIENTO ANALISIS

3.7.1. Plan que se empleara para procesar la información recogida.

Procesamiento

- 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.
- Representaciones gráficas.

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

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.

La prueba de hipótesis se la demostrará a base de los resultados de entrevistas y encuestas aplicadas, con la utilización del método estadísticos Chi cuadrado que permitirá contrastar la hipótesis de que los dos criterios de clasificación utilizados son independientes, esto se infiere partiendo de la hipótesis nula o llamada hipótesis de no diferencia, o de no diferencia, o de conformidad, frente a otra hipótesis que es alterna, de investigación o de trabajo.

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

TABLA 2. Descripción del Plan Recolección de Datos

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2.- ¿De qué personas u Objetos?	Se ha obtenido información externa básicamente de los clientes y en especial información interna que proporcionada del personal de la cooperativa los cuales están comprendidos de la siguiente manera el gerente, contador, jefe de crédito, cajera, debido a que estas áreas están involucradas en problema en la problemática expuesta en esta investigación, de la misma forma se obtuvo información de tesis relacionadas con los créditos.
3.- ¿Sobre qué aspecto?	Políticas y procedimientos crediticos, análisis de créditos, incremento de la morosidad, gestión administrativa, disminución de la rentabilidad.
4.-¿Quién?¿Quiénes?	El investigador del presente estudio.
5.- ¿Cuándo?	La recolección de datos se realizo de la semana comprendida del 30 de septiembre al 18 de octubre del año 2010
6.- ¿Dónde?	En la parroquia Salasaka puesto que ahí se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Indígenas Galápagos.
7.- ¿Cuántas veces?	Se realizo dos veces para la validación de resultados.
8.- ¿Qué técnicas de recopilación?	Se realizo la encuesta la entrevista y la observación.
9.- ¿Con qué?	Para ello se utilizó: cuestionarios, guía de entrevista, cuadernos de notas.
10.- ¿En qué situaciones?	En situaciones de apertura y la confianza por parte de los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos para brindar información para el desarrollo de la investigación.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Fanny Masaquiza

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

El análisis de resultados recalca la relación fundamental que tiene con los objetivos e hipótesis planteada, de acuerdo a estos resultados obtenidos a través de la entrevistas y encuestas aplicadas en la Cooperativa, nos permitirá profundizar nuestros conocimientos sobre el problema central de investigación, esto da como resultado un amplio análisis sobre los factores externos e internos que rodean y que afectan a la su desarrollo.

Es importante para la Cooperativa el desarrollo y crecimiento y su influencia en beneficio de la sociedad, la aplicación de las técnicas de la entrevista y la encuesta ayudaron a obtener información valiosa acerca del problema de investigación y sus variables durante la investigación, por lo tanto estas técnicas de investigación dirigidas y aplicadas al gerente de la agencia, personal y socios de la cooperativas, han sido procesadas y cuyos resultados se presentan en esta investigación.

El análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas permiten enfocarnos con mayor precisión la continuidad de las ideas o pensamientos, también facilita el diagnostico y la valoración de los comentarios y puntos de vista que se recopilaron en relación a problema objeto de estudio, además se basa en hechos y sucesos reales que ocurren en un periodo de tiempo determinado planteado en el estudio, con el propósito de aportar a la entidad como a la sociedad a mejorar el sistema crediticio y la rentabilidad de la entidad.

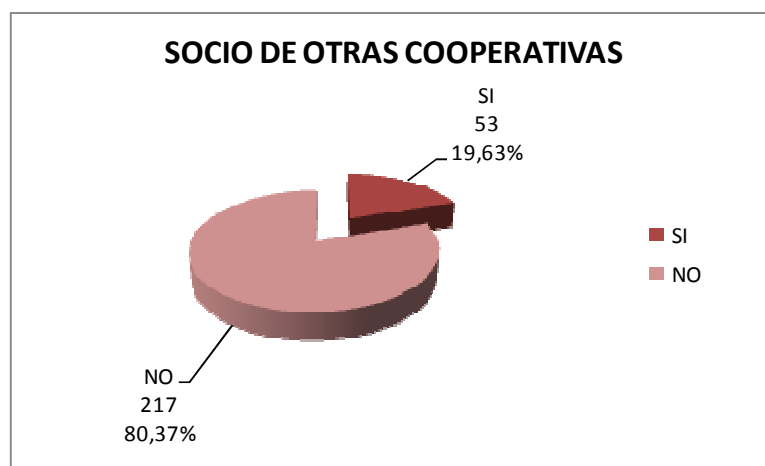
Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos”

Pregunta N° 1

1.- ¿Es usted socio de otras cooperativas o bancos?

TABLA 3. Socio de otra Cooperativa o Bancos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	53	19,63%
NO	217	80,37%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 3. Socio de otra Cooperativa o Bancos

Análisis

El 19,63% de los socios de la cooperativa son socios de otras cooperativas y el 80,37% de los socios no tienen cuentas en otras cooperativas.

Interpretación

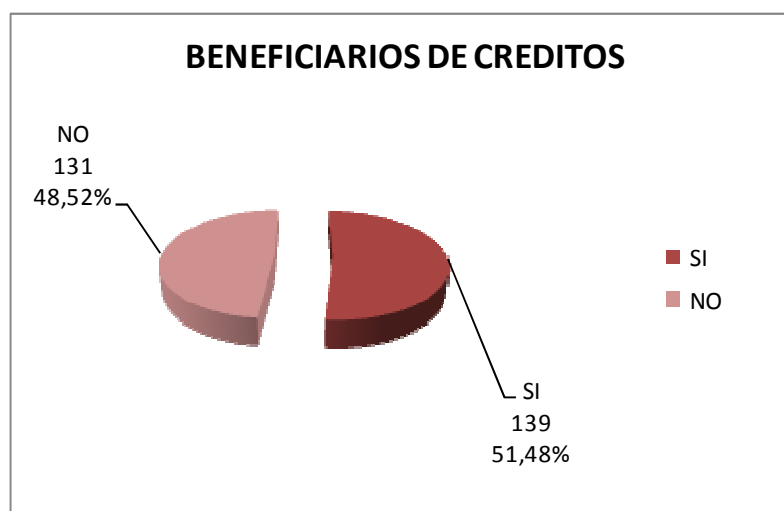
La competencia y el apareamiento de cooperativas con mejores servicios financieros diferentes y con un costo bajo para abrir la cuenta es lo que motiva a que los socios acudan a ser socios en otras cooperativas dentro de la Cantón y en la ciudad de Ambato.

Pregunta N° 2

2.- ¿Es usted beneficiario de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos?

TABLA 4. Beneficiarios de Créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	139	51,48%
NO	131	48,52%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 4: Beneficiarios de Créditos

Análisis

El 51,48% de los socios han obtenido un crédito en la cooperativa y el 48,52% no han tenido ningún crédito, solo mantienen una cuenta de ahorros en la cooperativa.

Interpretación

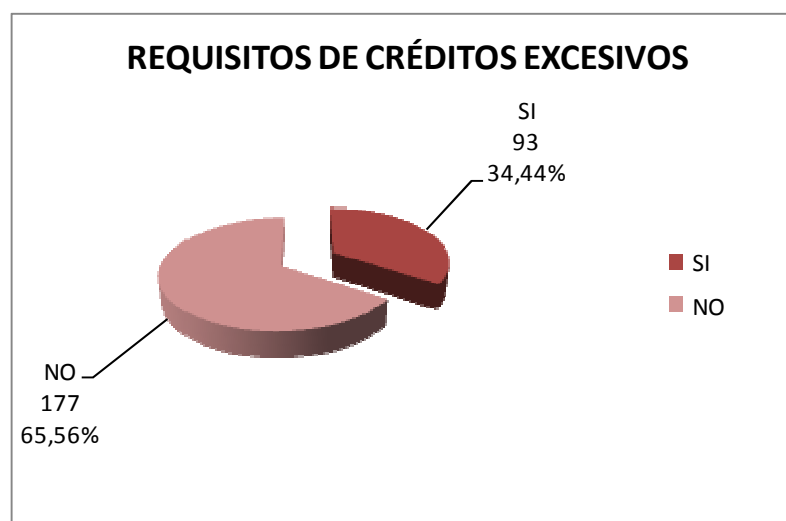
Se observa que gran parte de los socios de esta cooperativa conservan una cuenta de ahorro en la cual realizan sus depósitos y retiros, un porcentaje mínimo de los socios mantienen obligaciones con la cooperativa.

Pregunta N° 3

3.- ¿Los requisitos para solicitar créditos son excesivos?

TABLA 5. Requisitos de Crédito excesivo

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	93	34,44%
NO	177	65,56%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 5: Requisitos de Créditos excesivos

ANÁLISIS

El 65,56% manifiesta que los requisitos para solicitar un crédito no son muchos y el 34,44% de los socios consideran que son bastantes requisitos.

INTERPRETACIÓN

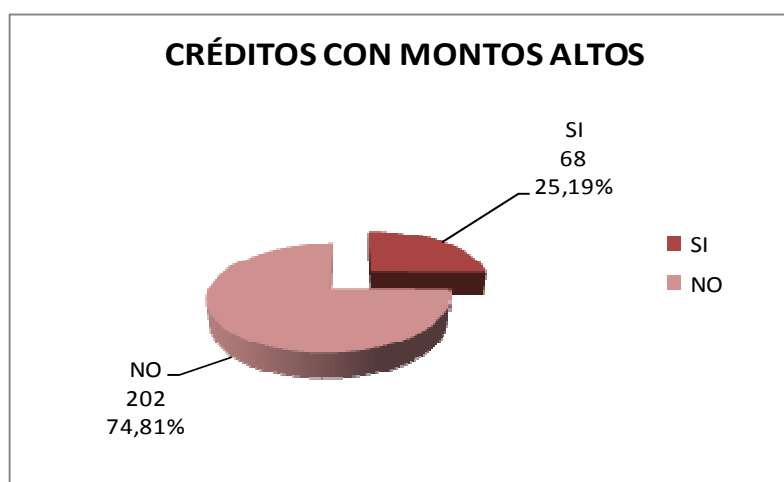
La mayor partes de los socios dicen que los requisitos para obtener un crédito no son bastantes y comentan que solicitan créditos no mayores a 500 dólares y no son muchos los documentos que tienen que presentar, y el resto de los encuestados respondieron solicitan créditos de \$ 2000 y los requisitos son excesivos y en muchos de los crédito no son aprobados por que no están capacidad de pagar.

Pregunta N° 4

4.- ¿Usted solicita créditos con montos altos?

TABLA 6. Créditos con montos altos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	68	25,19%
NO	202	74,81%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 6: Créditos con montos altos

Análisis

El 25,19% de los socios de la cooperativa respondieron que solicitan créditos altos y el 74,81% respondió solicitan créditos no muy altos dependiendo la necesidad.

Interpretación

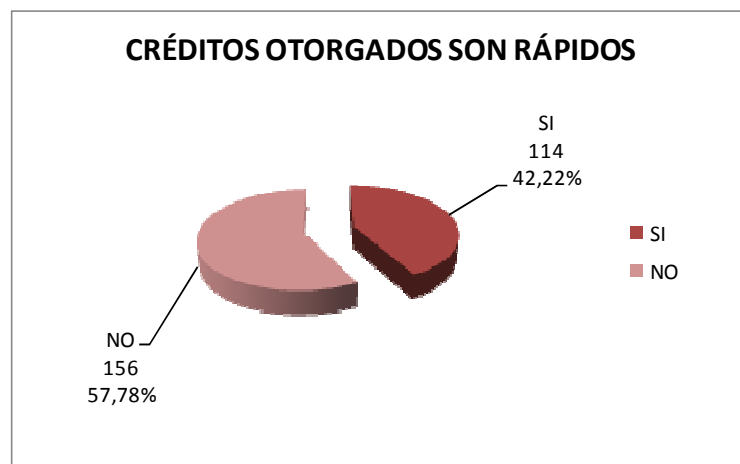
Los créditos que solicitan los socios de la cooperativa no son muy altos, ya que los socios solicitan los créditos de acuerdo al ingreso que perciben y también consideran la necesidad que tienen.

Pregunta N° 5

5.- Los créditos otorgados por la Cooperativa Indígenas Galápagos son rápidos:

TABLA 7. Créditos otorgados son rápidos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	114	42,22%
NO	156	57,78%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 7: Créditos otorgados son rápidos

ANALISIS

El 42,22% de los encuesta considera que los créditos otorgados son rápidos de acuerdo al monto solicitados y el 57,78% dice que no son rápidos.

INTERPRETACIÓN

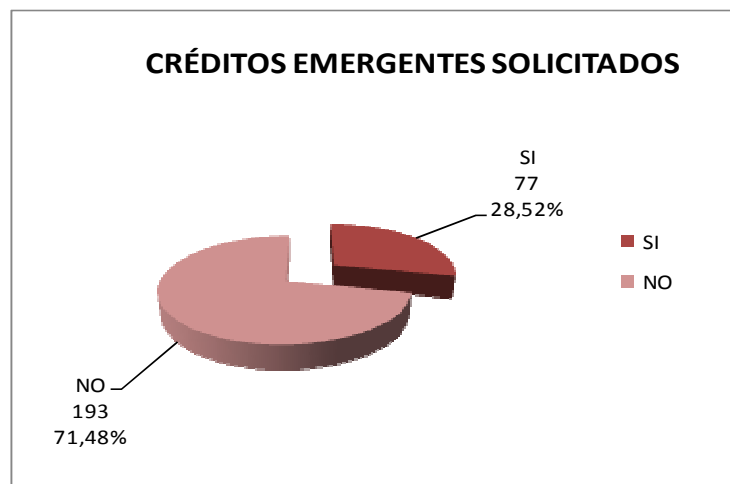
Los créditos concedidos por la cooperativa a sus socios un porcentaje representativo considera que son rápidos y los documentos que piden no son muchos, ya que la mayoría de los créditos concedidos no son valores que pasan de la 500 dólares.

Pregunta N° 6

6.- ¿Usted solicitado créditos emergentes a la cooperativa?

TABLA 8. Créditos emergentes solicitados

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	77	28,52%
NO	193	71,48%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 8: Créditos emergentes solicitados

ANÁLISIS

El 28,52% de los socios encuestados han solicitado créditos emergentes a la cooperativa y el 71,48% no lo ha hecho.

INTERPRETACIÓN

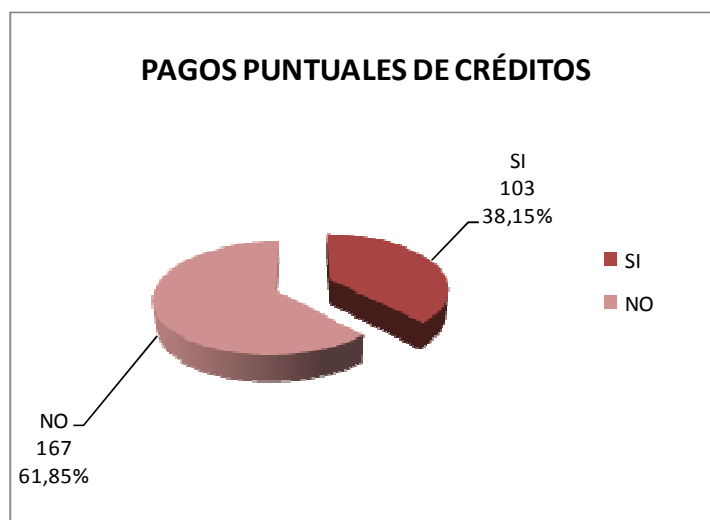
Se puede observar que la cooperativa concede créditos emergentes a sus socios por la rapidez y por los pocos documentos que se piden, también por las cuotas que no son muy altas y el socio la puede cancelar puntualmente.

Pregunta N° 7

7. ¿Es usted puntual en el pago del crédito?

TABLA 9. Pagos Puntuales de Créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	103	38,15%
NO	167	61,85%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 9: Pagos Puntuales de Créditos

ANÁLISIS

El 38,15% manifiesta que son puntuales en los pagos y el 61,85% de los socios no son puntuales.

INTERPRETACIÓN

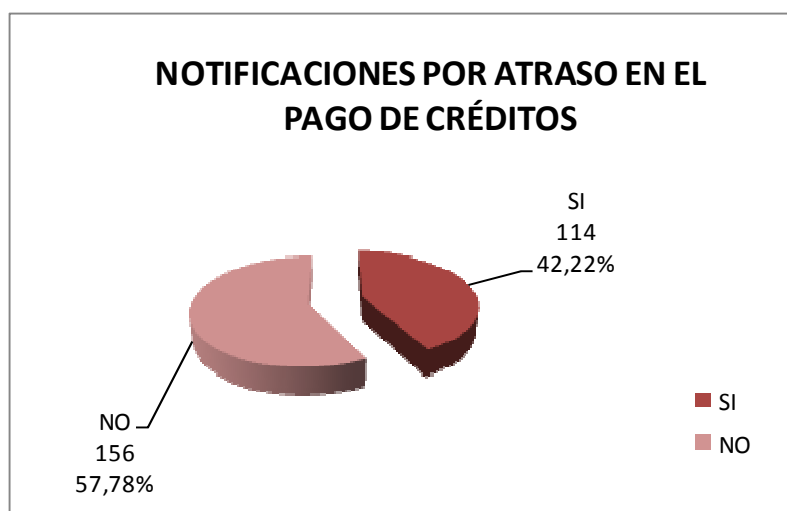
Los socios de la cooperativa dicen son puntuales ya que la mayoría de ellos los créditos concedidos no son altos y están en la capacidad de pagar, y esto ayuda a disminuir un poco el porcentaje de morosidad.

PREGUNTA N° 8

8.- ¿Ha tenido usted una notificación por atraso en el pago del crédito?

TABLA 10. Notificaciones por atraso de pago de Créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	114	42,22%
NO	156	57,78%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 10: Notificaciones por atraso de pago de Créditos

ANALISIS

El 42,22% de los socios han recibido notificaciones y el 57,78% no ha tenido notificaciones por parte de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN

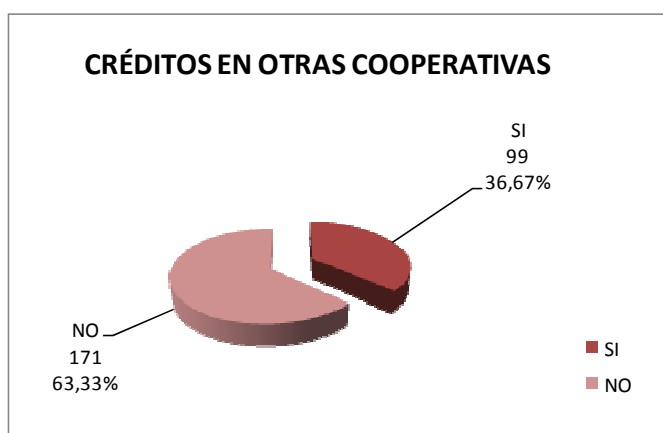
Se puede observar que la cooperativa realiza notificaciones por la impuntualidad en los pagos de créditos de los socios, ya que afecta a los socios mismos aumentando el interés y por ende el valor que tiene que cancelar será alto, por otra parte genera mas utilidad a la cooperativa.

Pregunta N° 9

9.- ¿Mantiene obligaciones pendientes (créditos) con otras cooperativas?

TABLA 11. Créditos otras Cooperativas

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	99	36,67%
NO	171	63,33%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 11: Créditos otras Cooperativas

ANÁLISIS

El 36,67% de los socios encuestados dicen que tiene deudas con otras cooperativas y el 63,33% no tienen créditos con otras cooperativas de la localidad.

INTERPRETACIÓN

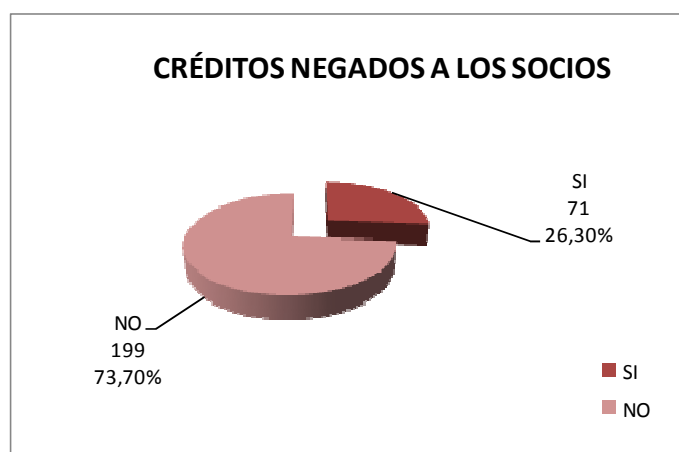
Los socios de la Cooperativa COAC Indígenas Galápagos dicen que no tienen deudas con otras cooperativas, se puede decir que cada socio es libre de tener una cuenta en cualquier otra institución.

Pregunta N° 10

10.- ¿La cooperativa le ha negado un crédito?

TABLA 12. Créditos negados a los socios

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	71	26,30%
NO	199	73,70%
TOTAL ENCUESTADO	270	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 12: Créditos negados a los socios

ANÁLISIS

El 26,30% de los socios manifiestan que les han negado el crédito y el 73,70% de los encuestados han sido beneficiarios de créditos.

INTERPRETACIÓN

Los socios de la cooperativa manifiestan que les han negado un crédito, por cuanto no están en posibilidad de cubrir el crédito los montos que solicitan para el crédito y muchos de los solicitantes se encuentran registrados en la Central de Riesgo es por esto que la cooperativa ha negados los créditos para evitar el aumento de la morosidad.

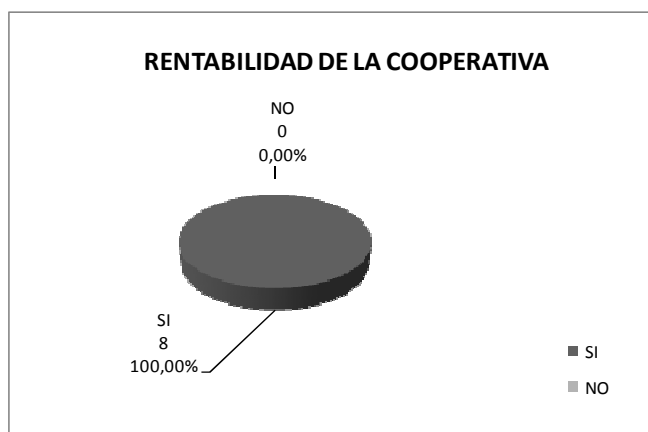
Encuesta dirigida a Gerente General, Gerente de Agencia y personal de la Cooperativa

Pregunta N° 1

1.- ¿Existe rentabilidad en la cooperativa?

TABLA 13. Rentabilidad en la Cooperativa

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	8	1,0000
NO	0	0,0000
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 13: Rentabilidad en la Cooperativa

ANÁLISIS

El 100% de los directivos y personal de la cooperativa mencionan que si existe rentabilidad.

INTERPRETACIÓN

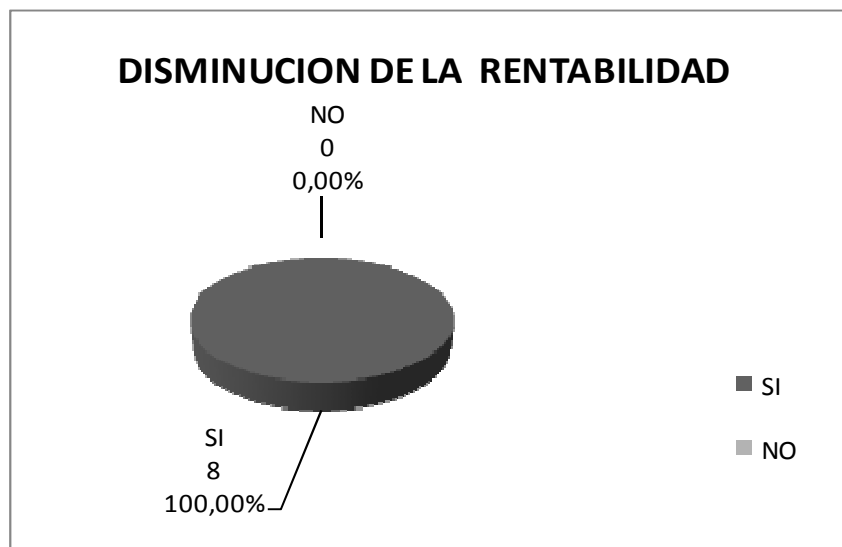
La rentabilidad es una utilidad que es resultado del capital invertido por los socios a la cual los directivos y el personal que labora consideran que en la cooperativa si existe rentabilidad, a pesar de que esta sea baja.

Pregunta N° 2

2.- ¿En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido?

TABLA 14. Disminución de la Rentabilidad

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	8	1,0000
NO	0	0,0000
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 14: Disminución de la Rentabilidad

ANALISIS

El 100% de los encuestados consideran que la rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años.

INTERPRETACIÓN

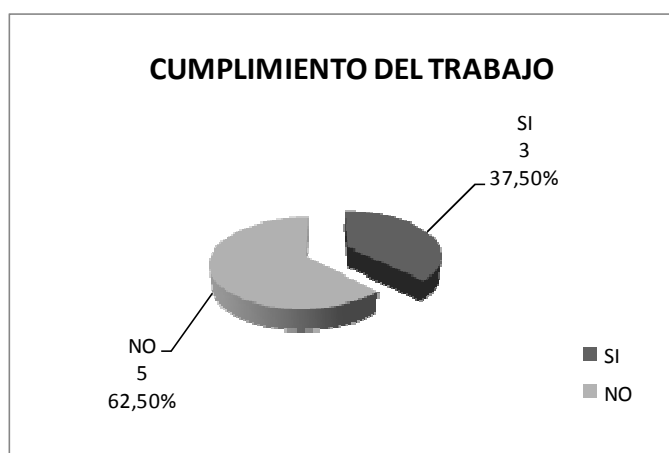
La rentabilidad es fundamental en la cooperativa y una disminución repercute económicamente, afecta al desarrollo de la cooperativa, según las encuestas en la cooperativa la rentabilidad es baja.

Pregunta N° 3

3.- ¿Se ha cumplido con el plan de trabajo?

TABLA 15. Cumplimiento del Plan de Trabajo

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	3	0,3750
NO	5	0,6250
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 15: Cumplimiento del Plan de Trabajo

ANÁLISIS

El 89% de los encuestados piensan que se ha cumplido con el plan de trabajo y el 11% consideran que no se cumple.

INTERPRETACIÓN

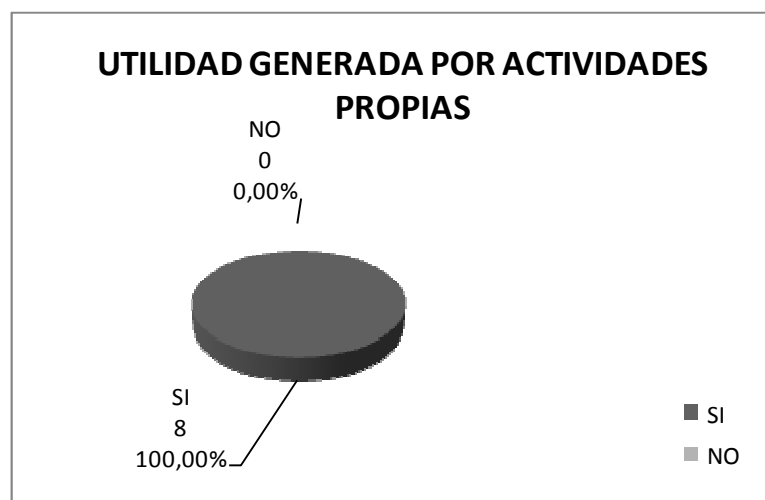
El Plan de Trabajo es una herramienta importante que es realizado por el Consejo de de Administración al inicio de cada ejercicio económico, y de acuerdo a las encuestas la cooperativa esta cumplimiento con este plan, y un porcentaje mínimo considera que no se cumple por completo, este incumpliendo puede ocasión perdidas a la Cooperativa.

Pregunta N° 4

4.- ¿La utilidad es generada por actividades provenientes propias de la cooperativa?

TABLA 16. Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	8	1,0000
NO	0	0,0000
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 16: Utilidad generada por actividades propias de la Cooperativa

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados manifiestan que la utilidad es generada por actividades propias de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN

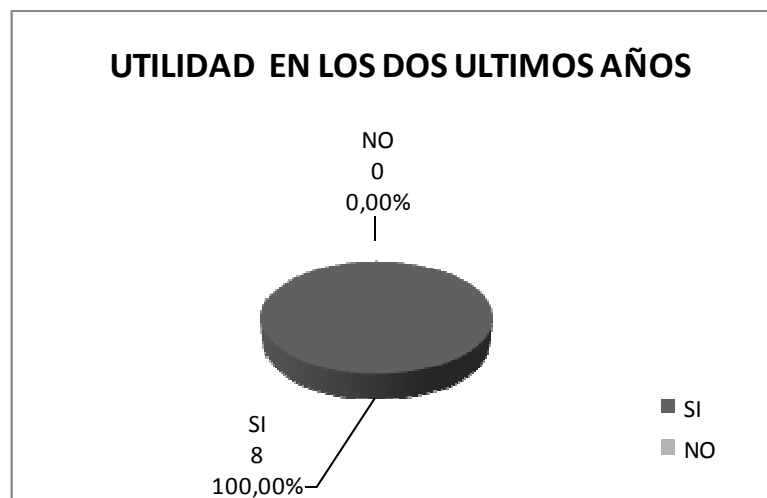
Según las encuestas se observa en la cooperativa hay utilidad y esta es el resultado por actividades generadas por la intermediación financiera que realiza.

Pregunta N° 5

5.- ¿La cooperativo obtuvo utilidad en los dos últimos años?

TABLA 17. Utilidad en los dos últimos años

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	8	1,0000
NO	0	0,0000
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 175: Utilidad en los dos últimos años

ANÁLISIS

El 100% de las encuestas dicen la Cooperativa obtuvo utilidad en los dos últimos años.

INTERPRETACIÓN

La utilidad es el resultado económico y positivo para la cooperativa y según las encuestas realizadas se obtuvo utilidad en estos dos años.

Pregunta N°6

6.- ¿La utilidad ha sido baja en el año 2009?

TABLA 18. Utilidad baja en el año 2009

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	7	0,8750
NO	1	0,1250
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 18: Utilidad baja en el año 2009

ANÁLISIS

El 87,5% de los encuestados dicen que la utilidad ha sido baja en el año 2009 y el 12,5% dice que no.

INTERPRETACIÓN

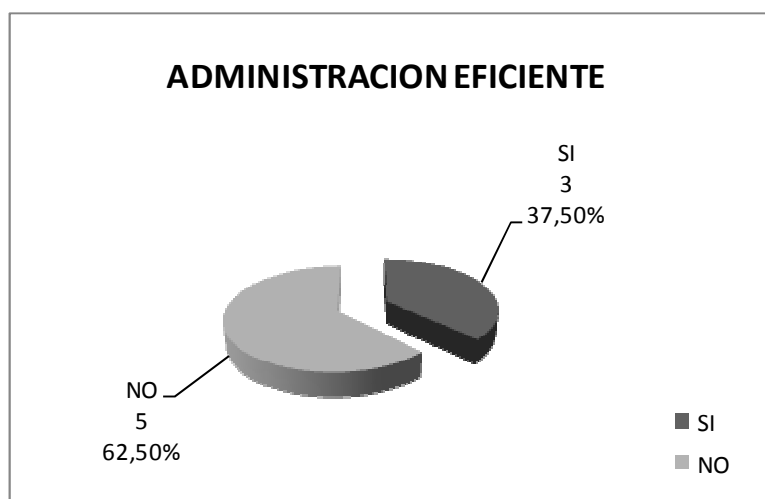
Una utilidad baja afecta a la Cooperativa negativamente, y según las encuestas la mayoría del personal considera que es baja en el año 2009, a la cual se debería realizar un estudio financiero tomando en cuenta los ingresos y gastos operacionales y así tomar decisiones más acertadas en bien de la entidad.

Pregunta N° 7

7.- ¿La administración de la cooperativa ha sido eficiente?

TABLA 19. Administración Eficiente

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	3	0,3750
NO	5	0,6250
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 19: Administración Eficiente

ANÁLISIS

El 37,5% de los encuestados dicen que se realiza una eficiente administración y el 62,5% dicen que no es eficiente.

INTERPRETACIÓN

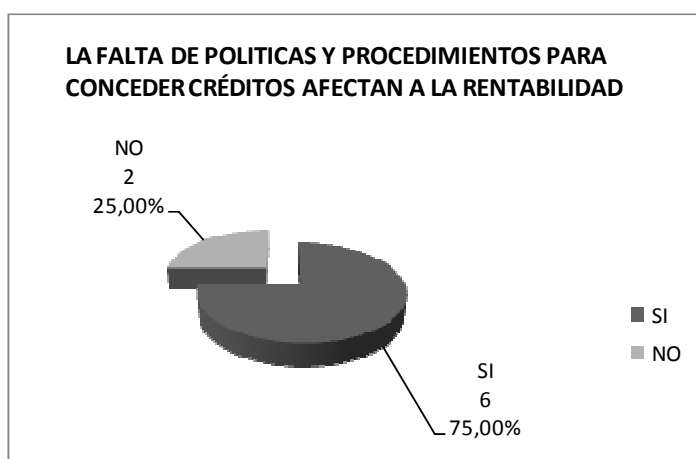
En la cooperativa la administración es eficiente por cuanto se cuentan con asesoría sobre el buen manejo de recursos de la Cooperativa.

Pregunta N° 8

¿Considera que la falta de políticas y procedimientos para conceder créditos afecten a la rentabilidad?

TABLA 20. La Falta de Políticas y Procedimientos para Conceder Créditos afectan a la Rentabilidad

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	6	0,7500
NO	2	0,2500
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 20: La Falta de Políticas y Procedimientos para Conceder Créditos afectan a la Rentabilidad

ANÁLISIS

El 80% de los encuestados consideran que la políticas y procedimientos para conceder créditos afectan a la rentabilidad y el 25% considera que no.

INTERPRETACIÓN

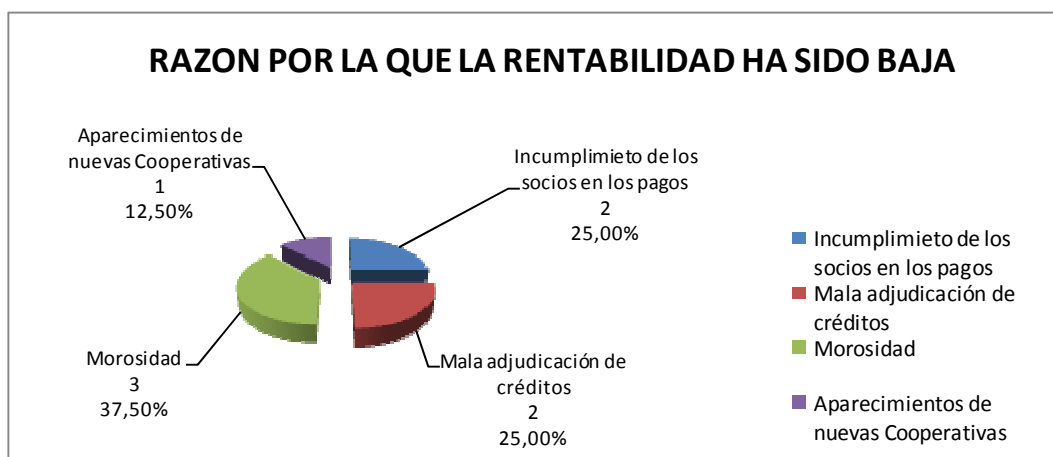
Según las encuestas en la cooperativa la rentabilidad la ausencia de procedimientos políticas y procedimientos para conceder créditos que afectan al momento de análisis de los socios y respectiva documentación.

Pregunta N° 9

¿Cuál es la razón por la que la rentabilidad de la cooperativa ha sido baja?

TABLA 21. Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Incumplimiento de los socios en los pagos	2	0,2500
Mala adjudicación de créditos	2	0,2500
Morosidad	3	0,3750
Aparecimientos de nuevas Cooperativas	1	0,1250
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 21: Razón por la que la Rentabilidad ha sido baja

ANÁLISIS

El 56% de los encuestados dicen la rentabilidad ha sido baja por el incumplimiento de los socios en los pagos, el 25% dicen por la mala adjudicación de créditos, el 37% dice por la morosidad y el 13% aparecimientos de nuevas Cooperativas en la Parroquia.

INTERPRETACIÓN

Según las encuestas la rentabilidad es baja por la mala adjudicación de créditos a los socios por la falta de análisis de la capacidad de pago ocasionando retraso en los pagos de los créditos y por ende el aumento de la morosidad, además el

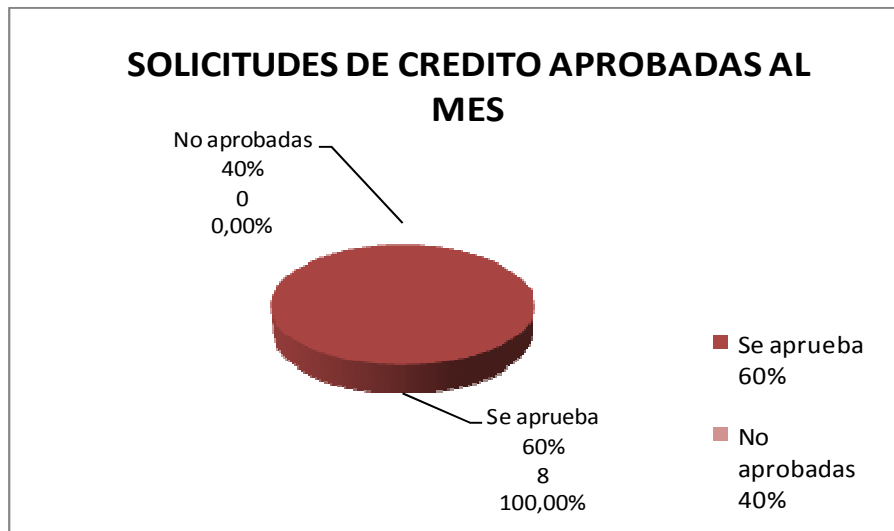
aparecimiento de nuevas provocando que la rentabilidad sea baja.

Entrevista dirigida al Gerente General, Gerente de Agencia, Jefe de Crédito y personal que labora en la Cooperativa

1.- ¿De las solicitudes de crédito receptadas cuantas son aprobadas?

TABLA 22. Solicitudes de créditos aprobadas al mes

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Se aprueba 60%	8	1,0000
No aprobadas 40%	0	0,0000
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 22: Solicitudes de créditos aprobadas al mes

ANÁLISIS

El 100% dicen que se aprueban el 60% de las solicitudes receptadas y el 40% es rechazado.

INTERPRETACIÓN

Según las entrevistas al personal y Jefe de Crédito las solicitudes de créditos receptadas al mes un 60% es aprobado verificado que no estén en la central de riesgo y el 40% es rechazado por falta de documentos.

Pregunta N° 2

2.- ¿Se verifica si el socio y el garante están o no en la Centra de Riesgo antes de conceder el crédito?

TABLA 23. Verificación en la Central de Riesgo

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	8	1,0000
No	0	0,0000
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 23: Verificación en la Central de Riesgo

ANÁLISIS

El 100% dice que si se verifica en la central de riesgos antes de créditos.

INTERPRETACIÓN

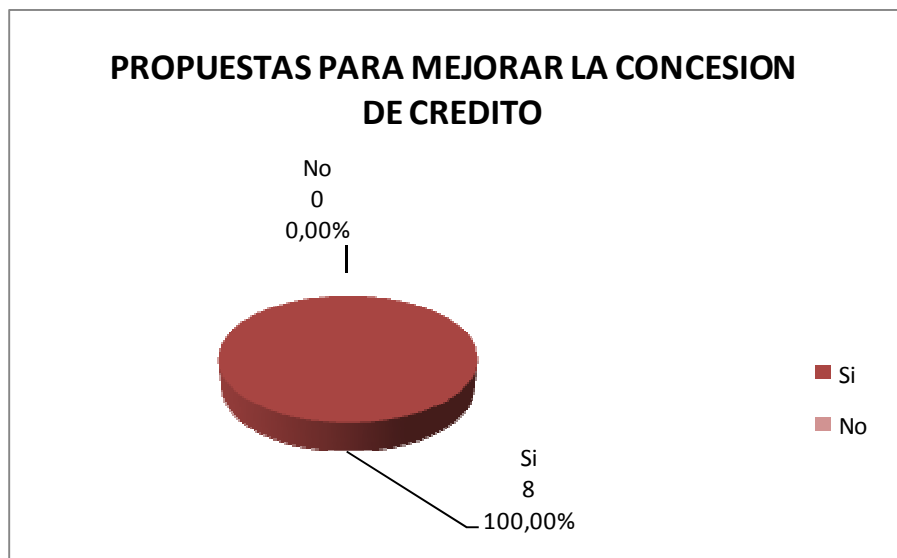
La Cooperativa antes entregar el crédito verifica si el socio se encuentra en la central de riesgos para y se realiza un análisis rápidos de los documentos solicitados.

Pregunta N° 3

3.- ¿Se plantean propuestas para mejorar la concesión de créditos en la junta general de socios?

TABLA 24. Propuestas para mejorar la concesión de créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	8	1,0000
No	0	0,0000
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 24: Propuestas para mejorar la concesión de créditos

ANÁLISIS

Todos los entrevistados respondieron que si se plantean para mejorar la concesión de créditos que representa el 100%.

INTERPRETACIÓN

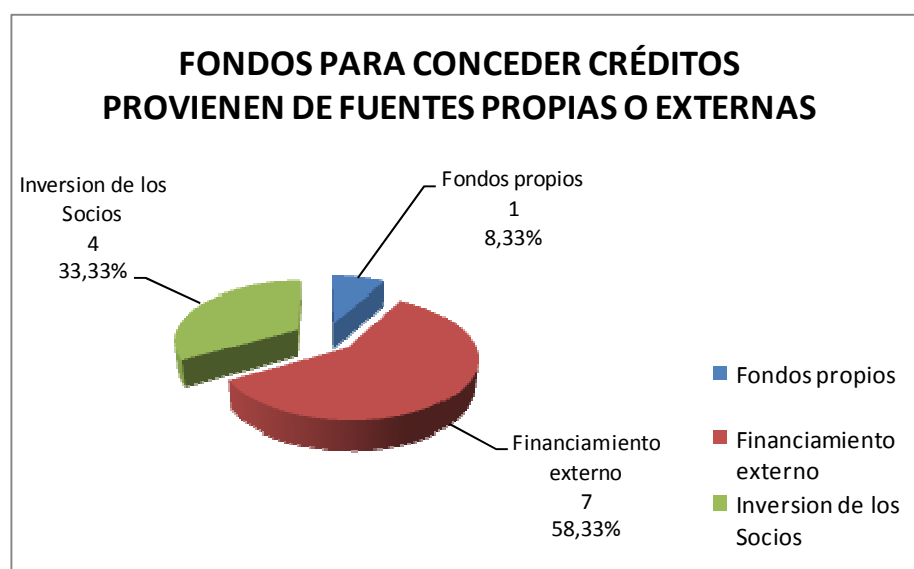
Según las entrevistas en la Cooperativa si se plantean propuestas de mejora para conceder créditos, conjuntamente con el comité de crédito, asesores, gerente y socios y es analizado para el presupuesto de crédito, estas propuestas que se plantean no se ponen en práctica por la falta de coordinación en la parte administrativa.

Pregunta N° 4

4.- ¿Los fondos para conceder créditos provienen de fondos propios o externos?

TABLA 25. Fondos para conceder créditos provienen de fuentes propias o externas

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Fondos propios	1	0,0833
Financiamiento externo	7	0,5833
Inversión de los Socios	4	0,3333
TOTAL ENTREVISTAS	12	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 25: Fondos para conceder créditos provienen de fuentes propias o externas

ANÁLISIS

El 8,33% considera que los créditos se conceden con fondos propios, el 58,33% dicen que se conceden con Financiamiento externos y el 33,33% con inversión de los socios.

INTERPRETACIÓN

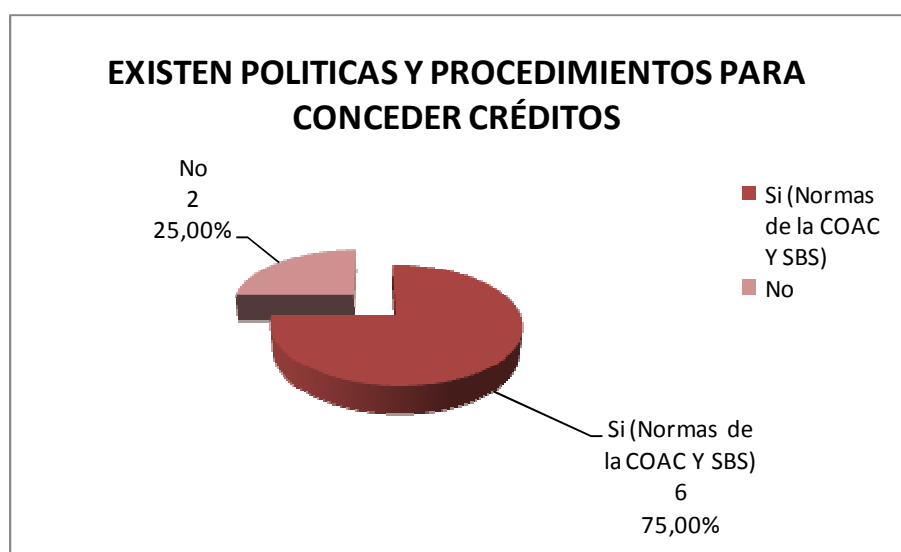
La principal actividad financiera que realiza la cooperativa es conceder crédito, a la cual el personal y los socios respondieron en mayor porcentaje que el dinero para conceder créditos es de financiamiento externo de entidades financieras gubernamentales y de la inversión de los socios.

Pregunta N° 5

5. ¿Existen políticas y procedimientos escritos para conceder créditos?

TABLA 26. Existen políticas y procedimientos para conceder créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si (Normas de la COAC Y SBS)	6	0,7500
No	2	0,2500
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 26: Existen políticas y procedimientos para conceder créditos

ANÁLISIS

El 75% respondieron que si tienen políticas y procedimientos para créditos y el 25% respondió que no.

INTERPRETACIÓN

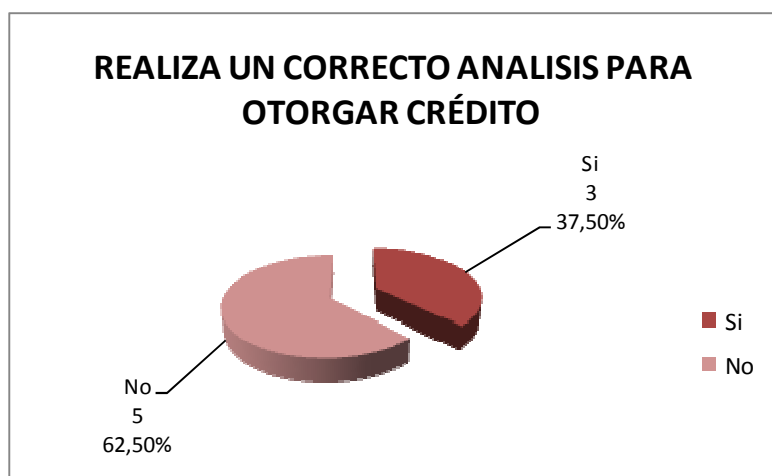
En la cooperativa la concesión de créditos es realizada en base a las normas de la Cooperativa y de la Superintendencia de Bancos y Seguros, los procedimientos no existen por escrito, pero son aplicados en forma verbal.

Pregunta N° 6

6.- ¿Usted piensa que se realiza un correcto análisis para otorgar créditos?

TABLA 27. Realiza un correcto análisis para otorgar créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	3	0,3750
No	5	0,6250
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 27: Realiza un correcto análisis para otorgar créditos

ANÁLISIS

El 63% de los entrevistados dice no se realiza un correcto análisis y el 37% dice que no.

INTERPRETACIÓN

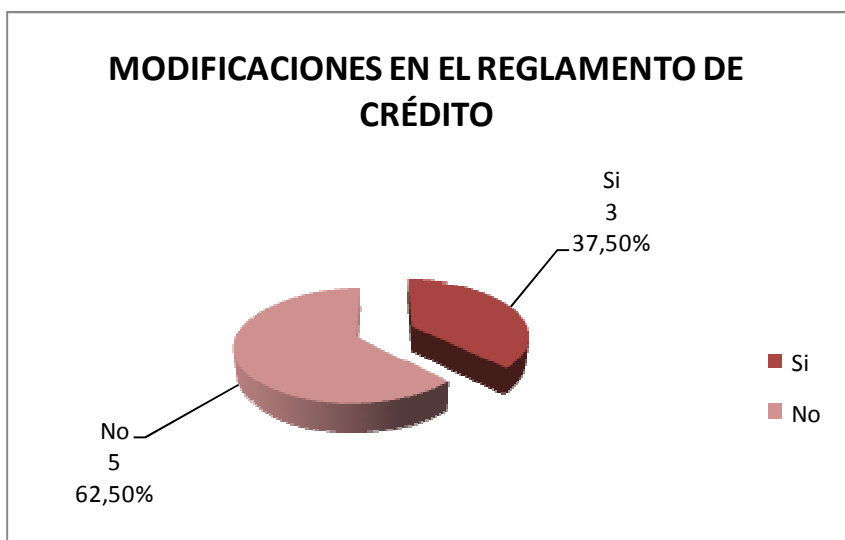
Según las entrevistas el análisis para otorgar créditos se realizan los pasos necesarios y un análisis rápido de la situación económica del cliente antes de entregar el dinero, al no realizar un estudio profundo de la documentación y de la información detalla en las solicitudes de crédito quedando vacíos.

Pregunta N° 7

7.- ¿Se ha realizado modificaciones al reglamento de créditos en los dos últimos años?

TABLA 28. Modificaciones en el Reglamento de Crédito

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	3	0,3750
No	5	0,6250
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 28: Modificaciones en el Reglamento de Crédito

ANÁLISIS

El 62,5% respondió que si realizan modificaciones y el 37,5% respondió que no.

INTERPRETACIÓN

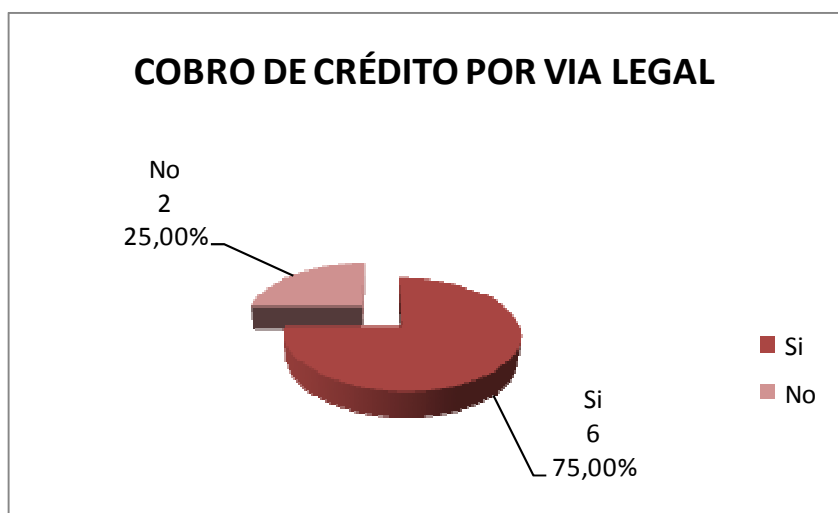
En la cooperativa según las entrevistas respondieron en un porcentaje mínimo respondieron que si realizan modificaciones al Reglamento de crédito para el correcto manejo de la cartera de crédito, en la realidad no lo ponen en práctica estas modificaciones.

Pregunta N° 8

8.- ¿La cooperativa ha realizado el cobro de créditos por vía legal si el socio no cancela su deuda?

TABLA 29. Cobro de Crédito por vía legal

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	6	0,7500
No	2	0,2500
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Investigación

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 29: Cobro de Crédito por vía legal

ANÁLISIS

El 75% de los entrevistados dicen que si cobra por vía legal y el 25% dice que no.

INTERPRETACIÓN

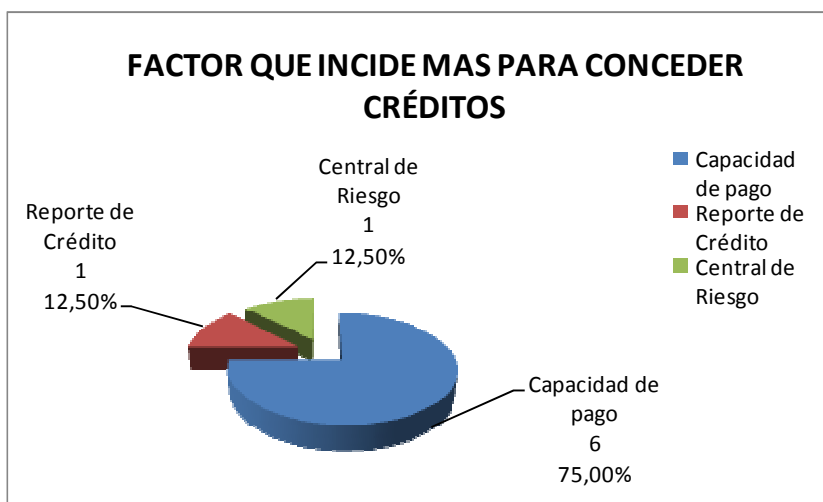
La cooperativa según las entrevistas realiza cobros de créditos por vía legal a través de asesoría jurídica y amparados a las leyes, existen casos en que los clientes se acercan a la cooperativa a pedir unos días de plazo para cancelar su crédito por motivos personales y la cooperativa por ayudar un plazo de tiempo y si en caso de no ser así proceden por la vía legal.

Pregunta N° 9

9. ¿Qué factor incide mas para que el socio obtenga el crédito?

TABLA 30. Factor que incide más para conceder créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Capacidad de pago	6	0,7500
Reporte de Crédito	1	0,1250
Central de Riesgo	1	0,1250
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 30: Factor que incide mas para conceder créditos

ANÁLISIS

El 75% de los entrevistados manifiestan que el factor que incide más es la Capacidad, el 12,5% considera que es el reporte de crédito y el 12,5% considera que no estén en la central de riesgo.

INTERPRETACIÓN

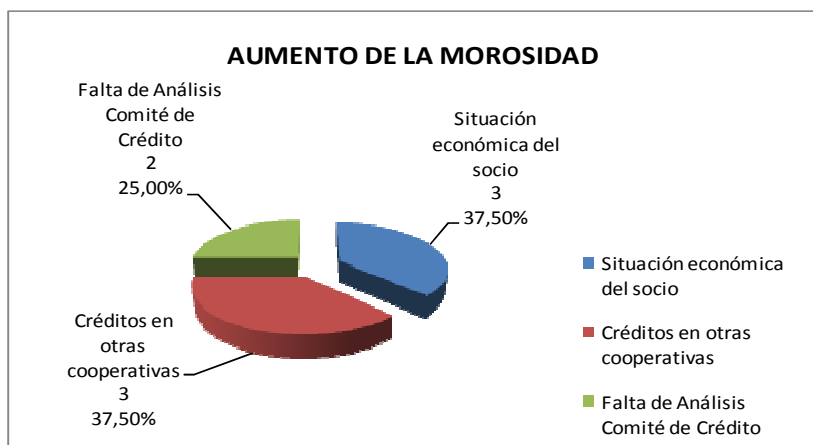
La cooperativa antes de que el socio obtenga el crédito estudia la situación económica como de sus ingresos y la realiza la verificación en la central del riesgo y que no tenga deudas en otras cooperativas para que pueda obtener el crédito.

Pregunta N° 10

10.- ¿Por qué razón cree que la morosidad aumenta?

TABLA 31. Aumento de la Morosidad

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Situación económica del socio	3	0,3750
Créditos en otras cooperativas	3	0,3750
Falta de Análisis Comité de Crédito	2	0,2500
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 31: Aumento de la Morosidad

ANÁLISIS

El 37,5% de los entrevistados dicen que la morosidad aumenta por la situación económica del socio, el 37,5% dicen por los créditos en otras cooperativas y 25% dicen por la falta de análisis en el comité de crédito.

INTERPRETACIÓN

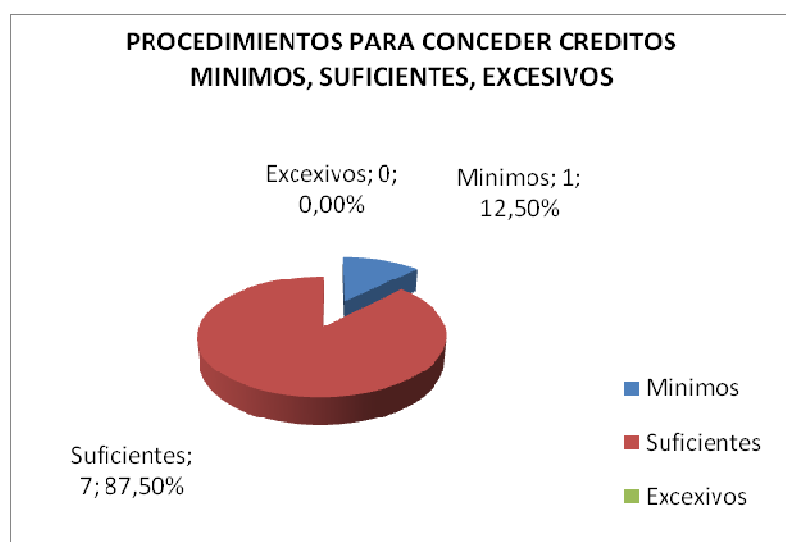
En la cooperativa hay morosidad y según las entrevistas realizadas al personal, jefe de crédito y gerentes respondieron que la situación económica, créditos en otras cooperativa de los socio provocan que sean impuntuales en el pagos o el ingreso que perciben no sea lo suficiente para cubrir sus deudas, además las cooperativa por ayudar a los clientes para que obtengan créditos se sobresalen del rango de los créditos y la falta de análisis de las solicitudes en el comité de crédito ocasiona que la morosidad aumente.

Pregunta N° 11

¿En la cooperativa los procedimientos para conceder créditos son mínimos, suficientes o bastantes?

TABLA 32. Procedimientos de Créditos Mínimos, Suficientes, Excesivos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Mínimos	1	0,1250
Suficientes	7	0,8750
Excesivos	0	0,0000
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 32: Procedimientos de Créditos Mínimos, Suficientes, Excesivos

ANÁLISIS

El 87,5% de los entrevistados manifiesta que los procedimientos para conceder créditos son suficientes, el 12,50% manifiesta que son mínimos.

INTERPRETACIÓN

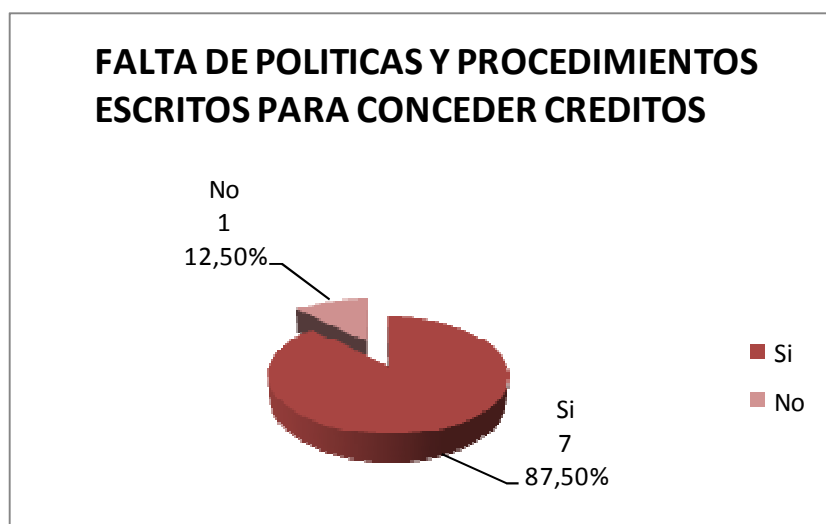
En la cooperativa los procedimientos para conceder créditos son suficientes dependiendo del monto que solicitan los socios para el crédito.

Pregunta N° 12

¿Piensa qué falta políticas y procedimientos escritos para conceder créditos?

TABLA 33. Falta de políticas y procedimientos escritos para conceder créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Si	7	0,8750
No	1	0,1250
TOTAL ENTREVISTAS	8	100,00%



Fuente: Investigación

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 33: Falta de políticas y procedimientos escritos para conceder créditos

ANÁLISIS

El 87,5% de los entrevistados dicen que faltan políticas y procedimientos para créditos y el 12,5 % considera que no.

INTERPRETACIÓN

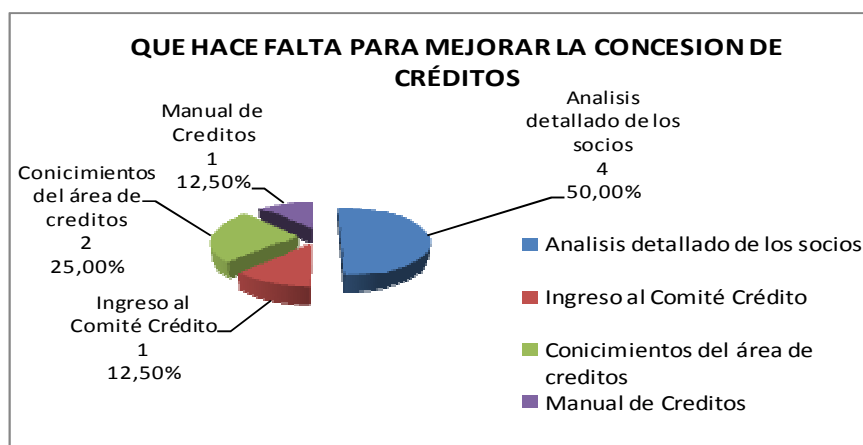
Según las entrevistas un porcentaje alto manifiestan que faltan más políticas y procedimientos para conceder créditos para el análisis de la información del socio.

Pregunta N° 13

¿Qué piensa que hace falta para mejorar la concesión de créditos?

TABLA 34. Que hace falta para mejorarla concesión de créditos

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
Análisis detallado de los socios	4	0,5000
Ingreso al Comité Crédito	1	0,1250
Conocimientos del área de créditos	2	0,2500
Manual de Créditos	1	0,1250
TOTAL ENTREVISTAS	8	1,0000



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

FIGURA 34: Que hace falta para mejora la concesión de créditos

ANÁLISIS

El 50% dicen que se debe mejorar el análisis de los socios, el 12,5% dice que falta ingreso de las carpetas de créditos de los socios al comité de crédito, el 25% dice que debe mejorar los conocimientos en el área de crédito y el 12,5% dice que hace falta un manual de políticas y procedimientos.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las entrevistas en la Cooperativa existes irregulares en cuanto análisis de la información del socio, que no se lo realiza de una manera profunda de la información, las carpetas de los socios solicitantes de créditos no son puestos en conocimiento ni ingresan al Comité de Crédito para su respectivo análisis y verificación, la falta de conocimientos en el área conlleva a que no se realice un correcto análisis , además dentro de la Cooperativa hace falta un manual de políticas y procedimientos para créditos.

4.1.1. Análisis de los resultados de encuestas y entrevistas

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas y entrevista realizada a los socios, empleados y gerente de agencia, se puede destacar las siguientes consideraciones:

- Los socios y las personas que tiene una cuenta abierta consideran que los requisitos para solicitar un crédito no son muchos según el monto a solicitar, la mayoría solicitan créditos emergentes que son concedidos en el mismo si el socio presenta todos los documentos requeridos.
- Los socios que tienen créditos con la cooperativa, mantienen obligaciones con otras cooperativas, una parte del crédito lo utilizan para pagar la deuda con la otra entidad y la otra parte lo destinan para cubrir alguna necesidad, mejoramiento del local o incremento de la mercadería, algunos de los clientes se retrasan en los pagos y otros no se acercan a la cooperativa y no cancelan su deuda, ocasionando que el cobro del crédito se lo haga a través de la vía legal.
- No todos los clientes tienen créditos con la cooperativa, la mayoría de ellos mantienen una cuenta de ahorro para realizar sus depósitos y retiros que envían sus familiares de otras ciudades, y otros invierten su dinero en la cooperativa.
- En relación al análisis para conceder de créditos, los empleados de la cooperativa piensan que no se realiza un correcto análisis debido a la falta de políticas y procedimientos escritos.
- En relación a las políticas y procedimientos para conceder créditos en la cooperativa se maneja de manera verbal para realizar el análisis de las solicitudes de créditos y en algunos casos se pasa por alto algunos detalles concediendo los créditos a los socios menos idóneos.

- Con respecto a los créditos concedidos el gerente y los empleados de la cooperativa coinciden que en el mes se aprueban y se conceden un 60% de todas las solicitudes receptadas, y a las no aprobadas son rechazada por falta de solvencia financiera del socio y por constar en la central de riesgos, en algunos casos la cooperativa concede créditos por ayudar al socio,
- También existen irregularidades con respectos a las carpetas de los socios para créditos, no todas estas capetas ingresan al comité de crédito para su respectivo análisis, concediendo créditos solo con la aprobación del gerente agencia, que ocasión inconveniente en el cobro de los créditos y discrepancias en la parte administrativa.
- En relación a la parte administrativa no se toman en consideración, ni las ponen en práctica las propuestas para mejorar la concesión créditos emitidas en la junta de socios, los cual es un factor importante para el desarrollo de la entidad.
- De igual forma el aumento de la morosidad, lo cual ha sido ocasionado por la deficiente adjudicación de créditos, falta de análisis profundo y por sobrepasar el límite de los créditos del mes.
- En relación al plan de trabajo no se cumple por completo, lo cual quiere decir existen irregulares en la parte administrativa y contable, los directivos deben hacer que se cumplan con todas actividades programadas.
- Con respecto a la rentabilidad, esta se ve afecta por los créditos mal concedidos ya que estos son concedidos con fondos externos, aumento de la morosidad, la mala adjudicación de los créditos y el aparecimiento de nuevas cooperativas.
- La rentabilidad de la cooperativa, tiene una variación positiva pero el resultado es bajo debido a no se restringieron los créditos lo cual origino problemas en la recuperación de crédito por e l deficiente análisis de la solvencia y la capacidad de los clientes.

4.2. Interpretación de datos.

La interpretación de los resultados engloba todas las apreciaciones que se han venido desarrollando a lo largo del trabajo de investigación, las cuales permitieron plantear con mayor claridad con apoyo del marco teórico las conclusiones y recomendaciones.

La interpretación de resultados permitió integrar las ideas de la información procesada y analizada, para responder al problema de investigación planteado.

4.3. Verificación de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis del problema de investigación planteado se trabajara con la prueba del CHI-CUADRADO que proporciona una medida de la discrepancia existente entre la frecuencia observada y esperada. La hipótesis que se estableció en la investigación es factible de realización, por cuanto en las encuestas y entrevistas se recopiló información acerca de la concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS.

Hipótesis:

Los procedimientos de concesión de créditos mejoran la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka.

a) Modelo Lógico

Hi = Los procedimientos de concesión de créditos, **si** mejoran la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka

Ho = Los procedimientos de concesión de créditos, **no** mejoran la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka

b) Modelo Matemático

$$H_0 = X_1 = X_2$$

$$H_1 = X_1 \neq X_2$$

c) Modelo Estadístico

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

En donde:

X^2 = Chi Cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia Observada.

E = Frecuencia Esperada.

a) Nivel de Significación

Se aplica un nivel de significación del 5% (confianza 95% y Error 5%) $\alpha = 0.05$

Regla de Decisión

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

Donde:

GI = Grado de Libertad

f = Fila de la Tabla

c = Columna de la Tabla

Reemplazando tenemos:

$$GI = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$GI = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

$$\alpha = 0,05$$

$$GI = 1$$

$$X^2 t = 3,8415$$

$H1 = X^2 c \leq X^2 t$ = Se acepta Hipótesis de investigación

$H0 = X^2 \geq X^2 t$ = Se rechaza Nula

Combinación de Frecuencias

2.- ¿En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido?

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	8	1,00
NO	0	0,00
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%

11. ¿Consideras que la falta de políticas y procedimientos para conceder créditos afecten la rentabilidad?

DENOMINACION	CALIFICACION	PORCENTAJE
SI	6	0,7500
NO	2	0,2500
TOTAL ENCUESTADO	8	100,00%

Con los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas se procede a elaboración de la tabla de las frecuencias observadas, la cual sirvió de base para realizar el cálculo de la tabla de frecuencias esperadas, multiplicando el total horizontal por el total vertical de cada columna y luego se divide para el total general.

TABLA 35. Frecuencias Observadas

En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido	Políticas y procedimientos para conceder créditos		TOTAL
	SI	NO	
SI	8	6	14
NO	0	2	2
TOTAL	8	8	16

TABLA 36. Frecuencias Esperadas

En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido	Políticas y procedimientos para conceder créditos		TOTAL
	SI	NO	
SI	7	7	8
NO	1	1	8
TOTAL	8	8	16

Fuente: Entrevistas

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

TABLA 37. Calculo de Chi cuadrado X^2

O FRECUENCIAS OBSERVADA	E FRECUENCIAS ESPERADAS	(O-E)	(O-E)²	(O-E)² / E
8	7,00	1,00	1,00	0,14
0	1,00	-1,00	1,00	1,00
6	7,00	-1,00	1,00	0,14
2	1,00	1,00	1,00	1,00
				2,29

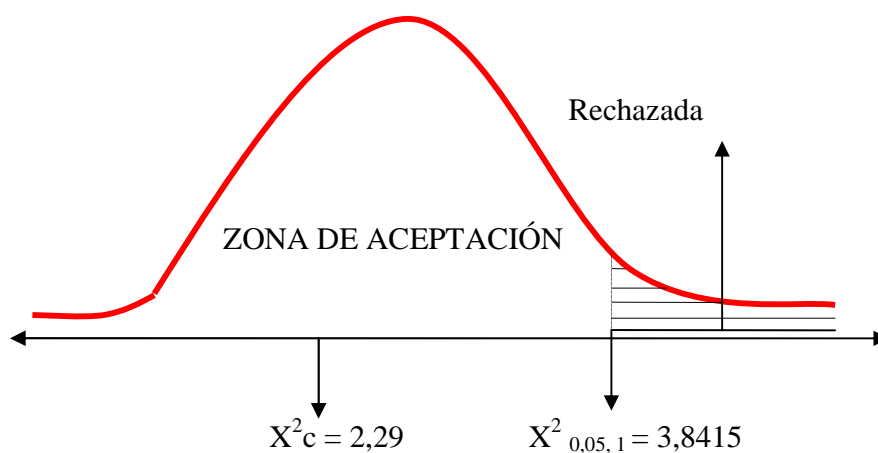
Fuente: Investigación

Elaborado por: Fanny Masaquiza (2010)

Representación Gráfica

Con los datos calculados anteriormente en la tabla de frecuencias observadas y esperadas se observa que el valor a trabajar es de 1 grados de libertad y un nivel de significación del 0.05, obteniendo como resultado 3.8415

FIGURA 35. Verificación de la Hipótesis



Conclusiones:

Se acepta H_1 , por cuanto el valor de $X^2_c = 2,29 \leq X^2_t = 3,8415$, y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, Los procedimientos de concesión de créditos, mejoran la rentabilidad en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENAS GALAPAGOS.**

Después de realizar la comprobación de la hipótesis se procedió a calcular la variación de la rentabilidad entre el año 2008 y 2009. (Ver Anexo 4,5).

TABLA 38. Variación Rentabilidad

PATRIMONIO	Año 2008	Año 2009	Variación absoluta	Variación relativa %
Capital social	95833,51	205909,42	110075,91	114,86%
Reservas	0	7642,71	7642,71	0
Resultado	7282,14	9773,55	2491,41	34,21%
TOTAL PATRIMONIO	103115,65	223325,68	120210,03	116,58%

Interpretación

La rentabilidad de la Cooperativa tuvo una variación positiva del 34,21% con relación al año anterior.

Indicadores de rentabilidad

$$\begin{aligned}
 \text{Rentabilidad neta del Activo} &= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} \times 100 \\
 &= \frac{9773,55}{1109913,61} \times 100 \\
 &= \mathbf{0,88\%}
 \end{aligned}$$

Interpretación: Por cada dólar invertido en activos se genera 0,01 centavos.

$$\begin{aligned}
 \text{Rentabilidad neta del Patrimonio} &= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100 \\
 &= \frac{9773,55}{213552,13} \times 100 \\
 &= \mathbf{4,58\%}
 \end{aligned}$$

Interpretación: Por cada dólar que invierte en capital se genera 0,05 centavos.

La cooperativa según los indicadores muestra que hay una baja ganancia en el año 2009, por cuanto no han realizado una correcta administración de los recursos económicos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- No existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.
- Existe libertad para conceder créditos incumpléndose con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- Existe un control minucioso en cuanto a la cancelación de los créditos por parte de los socios.
- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.
- Existe excesivo uso de poder en la Agencia por parte de los encargados para la aprobación de los créditos así como también en la entrega de los mismos.
- No se realiza un control a los encargados de conceder créditos ya que tienen libertad para decidir a qué persona se dan los créditos.
- Existen limitaciones por parte de la cooperativa para mejorar la concesión de créditos, la falta de coordinación por la parte administrativa ha ocasionado que las propuestas planteadas por asesores, gerentes y socios, no se las has pongan en práctica.

- Existe una baja rentabilidad en la cooperativa y esta se ve afectada por la falta de análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes, situación que genera que la recuperación de los créditos sea difícil.
- No se ha realizado con correcto estudio de los ingresos y egresos de la Cooperativa, lo cual ocasiono que la rentabilidad sea baja incumpliendo con el logro de metas y objetivos.

RECOMENDACIONES

- Mejorar sus políticas y procedimientos para conceder créditos, y realizar un mejor manejo de los fondos y efectuar un seguimiento que permita a la cooperativa obtener mayor beneficio de estos fondos externos.
- Realizar un seguimiento minucioso de los créditos concedidos para ver si el crédito se destino para el cual fue solicitado.
- Analizar y evaluar los criterios de los socios, personal, gerentes, comité de créditos acerca de las alternativas planteadas para mejorar los procesos de concesión de créditos.
- Adicionar o modificar los productos y servicios adicionales que generen valor agregado, de forma que el cliente o inversionista sienta mayor satisfacción y de esta forma contrarrestar dificultades existentes en la Cooperativa.
- Crear una nueva línea de crédito e innovarla y así captar más socios y diferenciarse de la competencia y fomentar el curso de cooperativismo antes de conceder los créditos.

- Dar seguimiento de todos créditos concedidos en la agencia por parte de la gerencia general para buscar posible desfalcos y del buen manejo de los recursos de la cooperativa y analizar en la asamblea general socios, de esta manera mejorar y mantener un nivel aceptable de rentabilidad.
- Fijar en el área de créditos los montos máximos de créditos basándose en factores como capacidad de pago, historial de crédito, respaldo patrimonial, central de riesgos.
- Mantener un control permanente de los vencimientos de los créditos concedidos y comunicar a Gerencia la operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas por los deudores, con el fin de evaluar el riesgo que puede generar en lo posterior.
- Implantar una capacitación permanente al personal del Departamento de Créditos en lo referente al proceso de análisis para la concesión de créditos, de esta manera reducir el riesgo de los créditos mal otorgados y cumplir con los objetivos establecidos de la Cooperativa.
- Implementar personal en el Departamento de Créditos delegando responsabilidades para una correcta administración de la información de las solicitudes y para un control adecuado de los créditos concedidos.
- Crear un Departamento de Cobranza quien será el responsable de realizar los cobros de los créditos vencidos.
- Realizar un estudio financiero según la situación económica del país y elaborar el presupuesto de ingresos y gastos y plan de trabajo de la Cooperativa, de esta manera tener un enfoque claro para la toma de decisiones.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título : Políticas y Procedimientos para la concesión de créditos enfocada a buscar el desarrollo de la cooperativa y satisfacer la demanda de crédito

Institución Ejecutora : Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos - Agencia Salasaka

Beneficiarios : Cuando se ejecute esta propuesta los beneficiarios serán la “Cooperativa Indígenas Galápagos”, los socios que solicitan créditos, y la sociedad en general.

Ubicación

Provincia : Tungurahua
Cantón : Pelileo
Parroquia : Salasaka
Barrio : Centro Salasaka
Calle : Media cuadra del colegio Salasaka, carretero vía al Rosario

Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: 25 de Mayo

Fin: 30 de Septiembre

Equipo Técnico

Responsable

: El equipo técnico que ejecuta esta propuesta se compone de varias personas, que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos.” y también personas ajena a esta institución, las mismas que se detalla en el cuadro siguiente:

TABLA 35. Equipo Responsable

Nº	CARGO	NOMBRE
1	Gerente de Agencia	Sr. Baltazar Jiménez
2	Jefe de Crédito	Sr. Juan Manuel Masaquiza
3	Tutor	Dr. Cesar Mayorga Abril
4	Investigador	Fanny Masaquiza

4.2. Antecedentes de la Propuesta

Según **Nancy Chaglla. (2002; s/p)**, en su pasantía empresarial “Procedimientos para otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda., 2003, dice

En los actuales momentos en que el mundo está en constantes cambios, en los que asistimos a una concepción de economías abiertas, en que las empresas pugnan cada día por ser más competitivas, por asegurar y tener mas participación en el mercado, las cooperativas de ahorro y crédito como parte de todos los sistemas, no pueden estar ajenas a los actuales cambios y perspectivas de un mundo dinámico.

Según **Verónica Maribel Castro Flores. (2004, s/p)**, en su pasantía empresarial “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”, dice:

“Cuando se concede un préstamo al asociado, las Cooperativa se convierte de hecho en socio de su cliente y se expone a los mismos riesgos de este, en la etapa de administración, la calificación y entrega de los préstamos es una actividad de importancia que la Cooperativa debe cumplir porque en ello ya implica su propio bienestar.”

Según **Sonia Catalina Carvajal Vizuete. (2005; s/p)**, en su tesis Manual de políticas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranza de PRODELTA Cía. Ltda. dice:

La dolarización ha obligado a las empresas nacionales a ser más eficientes, es necesario contar con un plan claro sobre los diferentes pasos a ejecutar con sus deudores, para una exitosa recuperación de cartera. Al determinar los objetivos claros y precisos y contar con políticas y procedimientos definidos, los ejecutivos de las empresas y sus colaboradores podrán tomar decisiones importantes y oportunas para reducir porcentaje de cuentas incobrables.

Todo proceso de crédito y cobranza debe seguir una secuencia lógica de acuerdo a los lineamientos establecidos, asignar funciones específicas y determinar responsabilidades para asegurar el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos, la liberabilidad en la concesión de créditos, por falta de política y procedimiento definidos ha incrementado el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos.

Después de realizar esta investigación disponemos de algunas conclusiones:

- No existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos

aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.

- Existe libertad para conceder créditos incumpléndose con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- Existe un control minucioso en cuanto a la cancelación de los créditos por parte de los socios.
- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.
- Existen limitaciones por parte de la cooperativa para mejorar la concesión de créditos, la falta de coordinación por la parte administrativa ha ocasionado que las propuestas planteadas por asesores, gerentes y socios, no se las has pongan en práctica.
- Existe una baja rentabilidad en la cooperativa y esta se ve afecta por la falta de análisis en los créditos conceder créditos los mismos que se vuelven difíciles de recuperas y la deficiente administración de los fondos externos provenientes de proyectos externos con instituciones financieras.

Adema se dispone de recomendaciones que se citan a continuación:

- Mejorar sus políticas y procedimientos para conceder créditos, y realizar un mejor manejo de los fondos provenientes de entidades financieras para conceder créditos y efectuar un seguimiento que permita a la cooperativa obtener mayor beneficio de estos fondos externos.

- Adicionar o modificar los productos y servicios adicionales que generen valor agregado, de forma que el socio o inversionista sienta mayor satisfacción y de esta forma contrarrestar dificultades existentes en la Cooperativa.
- Dar seguimiento de todos créditos concedidos en la agencia por parte de la gerencia general para buscar posible desfalcos y del buen manejo de los recursos de la cooperativa y analizar en la asamblea general socios, de esta manera mejorar y mantener un nivel aceptable de rentabilidad y baja morosidad.
- Crear un Departamento de Cobranza quien será el responsable de realizar los cobros de los créditos vencidos.

6.3 Justificación

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito juega un papel importante dentro de la sociedad, es por ello que existe la necesidad de captar socios y cumplir con la función principal que es la conceder créditos, por tal motivo es importante contar con políticas y procedimientos para conceder crédito. Por tal razón esta propuesta está enfocada a ayudar y mejorar la concesión de créditos, la misma que una vez que se ejecute y siguiendo todos los pasos que se debe realizar, se evitara irregularidades en esta aérea y por ende la rentabilidad será la esperada por los directivos de la cooperativa.

El presente trabajo busca orientar y llenar vacios que quedan al realizar un análisis rápido de información y documentación de las solicitudes de créditos de los socios y permitirá al Departamento de Créditos a descubrir en que aspecto está fallando y así mejorar su trabajo.

Las políticas y procedimientos para la concesión de créditos, es importante y de gran ayuda para los directivos y para quien esta cargo de esta área como es el crédito para realizar una correcta adjudicación de los créditos y satisfacer esta gran demanda de créditos que existe en la actualidad.

Con la aplicación de la presente propuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos, se beneficiara tanto la cooperativa y su desarrollo, directivos, y socios, los clientes estarán satisfechos con la agilidad de los trámites para la obtención de los créditos, la cooperativas optimizara sus recursos para brindar un mejor servicio y beneficio a sus socios,

La implantación de esta propuesta permitirá el buen manejo de los recursos provenientes de fuentes externo para la concesión de créditos, ya que al momento de conceder los créditos se realizara un análisis detallado de las solicitudes de créditos para determinar si se rechaza o se aprueba dicha solicitud, y así reducir el aumento de la morosidad en la Cooperativa.

6.4 Objetivos

6.4.1. Objetivos General

Elaborar políticas y procedimientos para la concesión de créditos enfocada a buscar el desarrollo de la cooperativa y satisfacer la demanda de crédito.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diseñar políticas y procedimientos para la concesión de créditos que deben realizarse en el Departamento de Créditos.
- Asignar funciones específicas y responsabilidades para asegurar la concesión de créditos y la recuperación de los mismos.
- Proporcionar políticas y procedimientos para agilizar el proceso de concesión de créditos, propiciando un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

6.5. Análisis de factibilidad

Económico - financiero

A través de las políticas y procedimientos para la concesión de créditos, permitirá realizar un análisis correcto de los créditos solicitados y mejorar las operaciones crediticias, además la Cooperativa cuenta con fondos para la concesión de créditos y con la aplicación de las políticas y procedimientos, servirá como un instrumento trabajo que ayudara a cumplir con las metas y reducir la morosidad en la entidad.

Legal

Mediante los estatutos y los reglamentos de la Cooperativa nos permitirá ejecutar estas políticas y procedimientos para la concesión de créditos que mejoraran las operaciones de créditos y cumplir.

Tecnológico

La cooperativa cuenta con todos los equipos de cómputos actualizados los cuales proporcionaran un reporte de los créditos concedidos por la entidad, que servirán para realizar un control permanente e identificar si todos estos créditos fueron autorizados y puestos en conocimientos en el Comité de Créditos, que permitirán desarrollar políticas y procedimientos para remediar estas irregularidades.

Socio – Cultural

De la misma forma los empleados y los directivos quienes son los actores principales tienen el objetivo de apoyar e impulsar a la gente, enfocados a buscar beneficio para la Cooperativa, inversionistas y socios que desean satisfacer sus expectativas en lo relacionado a créditos, inversiones y ahorros.

6.6 Fundamentación

Procedimientos

Según **Luis Sánchez. (2006; pág. 130, 160)**, en su Manual de Términos Económicos y Financieros menciona:

“Es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada las acciones que siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Es el conjunto de acciones concatenadas entre sí que se realizan en forma secuente o simultanea y que permiten alcanzar o cumplir una finalidad u objetivos previamente determinados, de la manera más directa, oportuna y eficiente”

Según **Giovanny Gómezes. (2001; <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>)**, menciona:

Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Objetivo

Según **Joaquín Rodríguez Valencia. (2002; pág. 100, 101)**, en su libro Como elaborar y usar los manuales administración dice:

El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto, es necesario agrupar en un documento todas los procedimientos, que es manual de de procedimientos.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo
- Describir gráficamente los flujos de la operaciones
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a u unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Importancia

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Políticas

Según **Luis Sánchez. (2006; pág. 154)**, en su Manual de Términos Económicos y Financieros menciona:

“Se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad. La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no previstas. (En contraste, los procedimientos son los métodos o medios utilizados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas). Son criterios generales que sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales aquella habrán de realizarse.”

Según **Joaquín Rodríguez Valencia**. (2002; pág. 124, 125), en su libro Como elaborar y usar los manuales administración dice:

Las políticas no son otra cosa que una actitud de la administración superior. Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco en el que el personal operativo pueda obrar para balancear las actitudes y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

Objetivos

La política es una actitud de la dirección superior. Estas actitudes deben ser comunicadas de manera continua a todos los niveles jerárquicos, si se desea que las operaciones se desarrollen conforme al plan. Un manual de políticas persigue los siguientes objetivos

- Presentar una visión de conjunto de la organización para administrarla en forma adecuada
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar proceso decisorio
- Orientar e informar al personal
- Facilitar la descentralización al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

Importancia

El conocer las políticas de un organismo social proporciona un marco de referencia en el que se basa toda acción administrativa. Las políticas proporcionan el antecedente para entender por que las actividades se hacen en determinada forma. Puede ayudar a establecer políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones

rápidas a los malos entendidos y mostrar cómo puede contribuir al empleado al logro de los objetivos del organismo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INDÍGENAS GALÁPAGOS

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

PARA LA CONCESION DE CRÉDITOS

6.7 Metodología

Políticas para la concesión de créditos

Aprobación

1.- Como política general, la entidad procurara que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuadas; evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre límites de créditos.

2.- Los límites de crédito serán aprobados por escrito, por el Consejo de Administración de la Cooperativa, dejando expresa constancia en el acta correspondiente.

3.- El gerente general o el funcionario autorizado es responsable de divulgar e instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los límites de crédito vigentes. Auditoría Interna hará un seguimiento periódico al cumplimiento de las presentes disposiciones.

4.- El límite de crédito que la cantidad asigna a sus funciones es en base a la experiencia del personal que interviene, a la función que desempeña y al mercado en que actúa.

5.- Los niveles de autoridad con respecto al crédito dentro de la Cooperativa Indígenas Galápagos Ltda. Son los siguientes:

- Consejo de Administración será el encargo de resolver las peticiones de los clientes respecto a sus solicitudes de crédito una vez que el Gerente General se haya pronunciado, al igual resolver las solicitudes de crédito de los vocales de Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, del Gerente

y demás funcionarios de la Cooperativa, excepto prestamos de menor cuantía requeridos por urgencia o calamidad domestica.

- Comisión de Crédito, Gerencia General.- Están autorizado a aprobar créditos con montos desde los \$ 1000 a \$ 2000.
- Jefe de Agencia y Crédito.- Están autorizado a aprobar créditos con montos desde los \$ 100 a \$ 1000.

Niveles de Aprobación

Rango	Integrantes del comité	Nivel
\$ 100 hasta \$1000	Analista de Crédito + Gerente de Agencia	1
\$1000 hasta \$2000	Analista de Crédito + Gerente de Agencia y Jefe de Crédito	2
2000 en adelante	Analista de Crédito + Gerente de Agencia + Jefe de Crédito + Gerente General + Comité de Créditos del Consejo de Administración	3

5.- Todo crédito que exceda del cupo asignado en los niveles de autorización para su aprobación, deberá ser comunicado al funcionario con nivel inmediato superior.

6.- El funcionario que tenga relación familiar, con podrá formar parte de la aprobación del crédito.

7.- El directorio resolverá la aprobación de los siguientes créditos: Toda operación de crédito que supere los montos establecidos para los funcionarios del nivel ejecutivo y, todas aquellas operaciones que, por disposición del mismo directorio o cualquier otro funcionario disponga que sea aprobado por él.

8.- Todo cliente deberá presentar una solicitud firmada por el deudor y garante, detallando el destino, plazo y el monto del crédito, aquellos clientes que no son socios de la Cooperativa deberán abrir la Libreta de Ahorros con \$15.

9.- Toda operación de crédito llevara el visto bueno del Asesor Jurídico en la solicitud de crédito y se entenderá que dicho visto bueno comprende la viabilidad legal de la operación, la validez de los documentos que sirven de base para la instrumentación del crédito.

10.- Una vez obtenida la información necesaria, esta deberá ser analizada por el Oficial de Crédito de la entidad, revisando los puntos fuertes débiles del sujeto de crédito y los posibles riesgos que puedan existir. De todas las verificaciones y análisis realizados, será responsabilidad del Oficial de Crédito el dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del cliente, incluyendo cualquier tipo de comentario o recomendación.

11.- El Oficial de Crédito deberá determinar, según la naturaleza del crédito y recomendar oportunamente al nivel de aprobación la clase de garantía a fin de dar una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una fuente alterna de pago en caso de que no se pueda obtener este de la fuente primaria.

12.- Todos los créditos que concede la COAC indígenas galápagos Ltda. Están destinados básicamente a créditos de consumos, microcrédito, comercial y vivienda.

13.- Los créditos emergentes serán concedidos en un tiempo de cuatro horas con la presentación de todos los documentos.

14.- Los créditos de consumo, comercial, microcrédito y vivienda se demorará 15 días para su aprobación.

15.- Todos los créditos menores de \$ 2000 dólares no se realizará inspección técnica y los créditos mayores de 2000 dólares se realizará inspección técnica.

16.- Las garantías que respalden los créditos pueden ser personales o reales, dependiendo del monto a ser financiado por la Cooperativa y de la calificación que se haya asignado al deudor y al garante.

Garantías

17.- Cuando se trate de créditos con garantía personal, estos serán concedidos basándose, en patrimonio, solvencia económica y moral, para ello será necesario la firma del titular.

18.- Cuando se trate de transacciones con garantía real, será responsabilidad del oficial de crédito de constatar la existencia y el estado de los bienes presentados como garantía independientemente del monto del préstamo, previo a la constitución de la garantía.

19.- Para la constitución de esta garantía, deberá contar con la firma en la documentación respaldatoria, del titular y su cónyuge o conviviente, o del garante y su cónyuge o conviviente.

20.- Cuando se trate de bienes de activos fijos de un solicitante o aval, la valoración de los bienes la realizará el oficial de crédito, quien será responsable de la adecuada valorización. Cuando se trate de bienes de mayor valor como activos fijos industriales o inmuebles, la tasación será realizada por los funcionarios del área de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por un perito tasador debidamente autorizado.

21.- Cuando se trate de transacciones con prenda mercantil o hipoteca, deben contratarse los servicios de un evaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

22.- Los bienes aceptados como garantía hipotecaria a favor de la Cooperativa de Ahorro, deberán respaldar todas las deudas y obligaciones directas o indirectas existentes o futuras, asumidas por acreditado.

23.- Cualquiera sea el bien que se ofrezca en garantía, debe estar totalmente pagado. No se aceptarán bienes que hayan sido comprados a crédito y que todavía no se hayan pagado íntegramente. La vigencia y validez de la constitución de la garantía será por el plazo de la operación de crédito y deberá renovarse con una nueva operación independientemente que sea recurrente, renovación o reestructuración. Las garantías reales deberán ser tasadas nuevamente y verificada su existencia.

24.- Los valores que quedan en garantía no constituyen un sustituto de la cancelación del crédito.

Montos, Plazos, Tasas de Interés, costos

25.- Los créditos con garantía personal (se concederán desde \$ 100 a \$ 500), con la presentación de un título de propiedad, se tomara en cuenta la solvencia moral y económica del solicitante.

26.- Los créditos con garantía real se concederán desde \$1000 a \$ 2000, con la presentación de la escritura de un terreno.

27.- De todo crédito obligatoriamente será descontado los valores correspondientes a gastos de administración, encaje y costos que serán asumidos por el cliente.

28.- La tasa de interés que la cooperativa cobrara a los socios por él o los créditos concedidos estará regulada a los porcentajes vigentes emitidos por el Banco central del Ecuador.

Requisitos

29.- Se considerará sujeto de crédito toda persona mayor de 18 años hasta 65 años de edad, y que estén domiciliadas en la zona geográfica donde se encuentre ubicada la sucursal o agencia.

30.- Toda solicitud de crédito debe tener dos referencias personales y dos referencias comerciales del solicitante y una referencia comercial y personal del garante

31.- Todos los créditos de 100 a 500 dólares, el solicitante necesariamente deberá presentar un garante.

32.- Todos los créditos de 1000 a 2000 dólares, el solicitante necesariamente deberá presentar dos garante.

32.- Todo crédito que conste en la Central de Riesgo con calificación que no sea A será negada.

Desembolso

33.- Todos los créditos deberán concederse, contabilizarse de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentos y regulaciones pertinentes, así como las disposiciones del Consejo de Administración, Comisión de crédito, Gerencia General.

34.- Por toda operación de crédito aprobada, antes de su registro contable, será verifica que su aprobación se haya otorgado en los niveles establecidos por la entidad.

35.- Los créditos aprobados serán registrados el mismo día que el cliente firme el pagare y los desembolso se procederá a realizarlo el mismo día; caso contrario se lo realizara al día siguiente.

Cobranza

36.- Realizar llamadas telefónicas constantemente a los clientes, que dejan vencer sus obligaciones.

37.- Todos créditos no cancelados hasta la fecha de vencimiento se otorgará un plazo de 5 días para su cancelación.

38.- Toda operación de crédito vencidas por más de 30 días deberá ser comunicada por escrito a Asesoría jurídica para que se agiliten los tramites de recuperación.

39.- Se enviara una notificación a deudores y garantes si el crédito está atrasado entre 41 y 50 días.

40.- Si un crédito esta vencido entre 51 y 90 días se envía a cobranza extrajudicial.

41.- Un crédito vencido más de 90 días o considerado de difícil recaudo será enviado a cobranza extrajudicial.

42.- Será responsabilidad del Oficial Operativo de Cartera el mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones y deberá comunicar por escrito a la Gerencia General aquellas operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas o renovadas por los deudores, a fin de que la Gerencia evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior, y se tomen las acciones que correspondan.

PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Documentación

Responsable principal: Auxiliar de Créditos

Responsables alternativos: Gerente de Sucursal

Socio

- Se presenta al Departamento de Créditos y solicita información de los créditos que ofrece la Cooperativa, en caso de ser nuevo apertura una Libreta de Ahorro.

- Solicita formato de solicitud de crédito, llena la solicitud y presenta documentos requeridos y espera.

Auxiliar de créditos

- Oficial de Crédito atenderá al cliente, proporcionando una información detallada sobre los créditos que ofrece la cooperativa, sus condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y establece su capacidad de pago y endeudamiento.

- Realizar la negociación preliminar sobre el requerimiento de crédito y recaba información para el llenado de la solicitud y determinación de potenciales condiciones de otorgamiento y comunica al socio el tiempo en el cual podrá conocer la resolución. (Plazo, monto, interés, negación o aprobación del crédito).

- Informar al socio sobre las garantías que puede presentar, los requisitos y documentos de respaldo de él y sus garantes, que debe adjuntar a la solicitud de crédito.

- Entrega al solicitante los formatos de solicitud de crédito y los requisitos a presentar:
 - ✓ Copia de cedula y papeleta de votación (socio y garante)
 - ✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (socio y garante)
 - ✓ Copia de escritura de un terreno
 - ✓ Certificados personal por escrito
 - ✓ Certificado comercial
 - ✓ Una foto tamaño carnet
 - ✓ Copia de la libreta de Ahorros
 - ✓ Curso de Cooperativismo

- Oficial de créditos realiza la entrevista con el solicitante de crédito con el fin de:
 - ✓ Establecer una relación personalizada con el cliente
 - ✓ Ampliar la información sobre el crédito,
 - ✓ Conocer el destino del crédito,
 - ✓ Fuentes de ingreso del solicitante,

- ✓ Identificar la frecuencia de los ingresos y gastos,
 - ✓ Conocer como maneja sus ingresos y egresos,
 - ✓ Determinar si tiene relaciones comerciales con otra institución financiera
 - ✓ Establecer un criterio subjetivo del cliente y,
 - ✓ Orientar sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo.
- Recepción y revisión de solicitudes y documentos entregados por los clientes
 - Verifica que los documentos recibidos en la carpeta coincidan con los datos consignados en la solicitud.

Análisis de la Solicitud

Responsable principal: Analista de Crédito

Responsables alternativos: Gerente de Agencia, Jefe de Créditos.

- Recepción diaria de todas las carpetas con solicitudes para ser analizadas
- Realizar el análisis de la solicitud de crédito tomando en cuentas los siguientes factores:

Carácter

Se determinara la estabilidad y cumplimiento del cliente de sus diversos compromisos personales. Los indicadores de carácter comprenden:

- ✓ Estabilidad de residencia
- ✓ Estabilidad laboral o experiencia profesional
- ✓ Experiencia crediticia con la Cooperativa

- ✓ Referencia de Créditos comerciales o de otras instituciones financieras.
- ✓ Referencia de movimientos de cuentas corrientes o de ahorros, si las tuviere.
- ✓ Referencia de tarjetas de crédito
- ✓ Referencias de tipo personal

Capacidad de pago

Comprenderá la capacidad que tiene el cliente para cubrir todas las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago de actual y futura del cliente comprende:

- ✓ Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades comerciales, etc.)
- ✓ Relación entre los ingresos y el total de los gastos (alimentación, educación, transporte, servicios, pagos de deudas generales y a instituciones financieras). Si la relación (gastos totales/ingresos totales) es de un 70% o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30% lo cual se constituye en una relación aceptable.
- ✓ La cooperativa está expuesta a recibir una información distorsionada sobre los ingresos y gastos, es necesario que cuente con estadística de gastos promedio por unidad familiar según el número de miembros de la misma de acuerdo a la ciudad, cantón o provincia en que opere, publicados por las instituciones públicas o privadas.

Capital

El patrimonio del cliente esté libre de todo gravamen, ofrece un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del usuario.

Colateral (garantía)

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

Coyuntura Económica

Para tener una visión más clara de la recuperación del crédito es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve el cliente, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente de información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico.

- Verificar telefónicamente los datos claves del solicitante: referencias personales, financieras y comerciales, domicilio, dirección del negocio.

- Confirmar los datos personales descritos por el cliente tales como: nombres, edad, estado civil, dirección domiciliaria, teléfonos, tiempo de residencia, propiedad de la vivienda, nacionalidad, número de cargas, si existe separación de bienes con el cónyuge.

- Verificar los datos de la actividad laboral del cliente: lugar de trabajo, cargo que desempeña, antigüedad en el trabajo, ciudad donde está ubicado su trabajo, ingresos brutos familiares mensuales, otros ingresos debidamente justificados en su origen.

- Revisar la información que contiene la solicitud de crédito, la documentación de respaldo exigida. En caso de no estar completa, comunica al socio la imposibilidad de continuar con el trámite de crédito y dejar por escrito que la información proporcionada no es honesta y transparente. Si la documentación esta completa recepta la solicitud con fecha.
- En caso de que el monto solicitado sea un poco riesgoso para su recuperación, se deberá profundizar el análisis técnico basado en la solvencia moral y capacidad de pago.
- Preparar el archivo de la carpeta de crédito del socio, en caso de ser primera operación se procederá a preparar la carpeta o expediente de crédito y verificar la solicitud de crédito.
- Ingresa y consulta en el sistema el historial crediticio del socio, garantes y sus cónyuges, informe de cartera, cumplimiento en los pagos, créditos vigentes y estados de situación de los mismos, garantías que mantienen en la cooperativa de otros créditos.
- Imprimir reporte de la central de riesgo (Credi report), señalando las observaciones, y adjudica reporte a la carpeta de crédito.
- Evaluar la solicitud de crédito presentado cumple con las políticas de crédito de la cooperativa.
- Determinar la necesidad de realizar inspección, de considerar necesario el primer crédito, planifica visita socio-económica al domicilio y bienes del socio.
- Establece lineamientos para realizar inspección física.

Inspector de crédito

- Procede a realizar la inspección física y verificación de la información del socio y garantes según lineamientos dados por el oficial de crédito en el orden de verificación.
- Realizar la verificación en forma independiente, y recopilar mayor información a través de referencias que pueden ser de vecinos, compañeros de trabajo, etc.
- Iniciar la recolección de la información y constatar la información verificable.
- Prepara el informe de verificación del crédito solicitado, señalando sus observaciones, fecha de realización y firma de responsabilidad.
- Entrega informe al oficial de crédito.

Oficial de créditos

- Evalúa solicitud con información, informe de verificación, de conformidad de datos y referencia.
- Determina la concentración del riesgo del solicitante y garantes.
- Evalúa el informe de la central de riesgo del socio y garantes.
- Evalúa la capacidad de pago de sueldo frente al valor del dividendo a pagar por el crédito.

- Llena una hoja de evaluación o de calificación del socio, de acuerdo a los factores cuantitativos y cualitativos.
- Emite su opinión técnica sobre la solicitud recomendando su aprobación, negociación o suspensión y las condiciones de otorgamiento fecha su informe y firma su responsabilidad en el formato de evaluación.
- Las carpetas que han cumplido con todos los requisitos pasa a Gerencia para su respectivo análisis y visto bueno
- La carpeta pasa al comité de crédito.

Evaluación de la Solicitud

Responsable principal: Miembros del Comité según el nivel de aprobación

Responsables alternativos: Ninguno

- Realiza una evaluación de factibilidad de la solicitud del crédito y documentos requeridos, verificando los datos personales, referencias personales, comerciales y demás información presentada, asimismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes.
- Se realizará un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando los montos sean riesgosos para la Cooperativa, deberá profundizarse en el análisis.
- Emite su opinión técnica y observaciones sobre la solicitud en cuanto al monto o la garantía, ratificando, modificando u oponiéndose a la recomendación de las instancias previas. Registra la resolución de crédito tramitados en su instancia en el acta respectiva.

- Dejar en constancia de la resolución todos los créditos que sean aprobados por el Comité de Crédito, deberán ser asentadas en las actas respectivas que serán enumeradas cronológicamente, dicha acta deberá contener lo siguiente: Fecha, número de acta, oficina, nombre del socio, número de socio, número de trámite, Monto, plazo, valor de la capacidad de pago, destino del crédito, garantía que respalda el crédito y observaciones (conforme al modelo en vigencia). Para fines de auditoría y control, ésta debe llevar la firma de los responsables de la resolución.

- Los créditos que se aprueban a nivel de las oficinas deberán avalizar haciendo constar dos firmas en la hoja de resolución de crédito (jefe de oficina y del oficial de crédito quien tramitó el crédito, las oficinas que no cuenten con oficiales de crédito, las operaciones serán aprobados por el jefe de agencia y atención al cliente), mientras que para las operaciones que se aprueben a nivel del comité de crédito en sesión ordinaria deberá constar tres firmas de los que participarán en la sesión (Gerente general o su delegado, jefe de crédito o su delegado, y el jefe de agencia de turno o su delegado).

- Si el crédito es aprobado traslada el expediente al oficial de crédito para que continúe con el trámite o realice las correcciones, recomendaciones en caso de existir.

Formalización y desembolso del Crédito

Responsable principal: Auxiliar de Crédito, Contabilidad, Cajero

Responsables alternativos: Ninguno

- Informa o comunica al socio sobre la resolución de su solicitud de crédito, si el crédito es favorable, se formalizara la hora y la fecha que se acercara deudores y garantes a la firma del pagaré, en caso de ser negadas, el expediente deberá ser archivado en la respectiva Agencia. Asimismo, el oficial de crédito

informará al socio los términos de la resolución y devolverá la documentación proporcionada por el solicitante.

- Verificar los datos de la resolución del Comité de Créditos para transmitir la información correcta a los acreditados. Con la resolución del Comité de Créditos.
- Encargarse personalmente de informarle al acreditado de la resolución del Comité de Créditos, especialmente cuando hay diferencia entre el monto solicitado y el monto aprobado u otras variaciones con respecto a la solicitud original y negociar los nuevos términos de la operación aprobada, aclarando cualquier duda que podría tener el acreditado, ya que la falta de comunicación clara con el acreditado, en muchas ocasiones es causa del atraso en el pago de los créditos.
- Informar al comité de crédito si el solicitante no acepta los nuevos términos de la operación crediticia y opta por declinar su solicitud de financiamiento y no retirar el monto de financiamiento aprobado, para su respectivo registro en el Acta de Comité.
- Registrará en el sistema informático la operación de crédito desistida por el solicitante, dando de baja la misma y archivando el expediente de crédito en desistidos (en caso de existir documentos originales de propiedad del solicitante en el expediente de crédito, los mismos se le serán devueltos, quedando a disposición para su retiro en las oficinas de la Cooperativa).
- Dispone a la preparación de documentos legales y de respaldo de la operación en caso de continuar con el proceso de crédito.

- Ingresar al sistema y actualiza la información y datos del socio y garante.
- Requiere del solicitante de crédito, garantes y sus cónyuges, las cédulas de identidad para constatación de las firmas a receptor.
- Imprimir y preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa que respalde el crédito y receptor las firmas correspondientes, antes de la acreditación del crédito.
- Receptor directamente las firmas del solicitante, garante(s) y sus cónyuges.
- Verificar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.
- Verifica la liquidación del crédito y sus retenciones reglamentarias internas.
- Digitar el préstamo en el sistema, ingresa las condiciones de concesión de crédito: Numero de socio, numero de préstamo, monto, plazo, tasa de interés, fecha de solicitud y concesión, tipo de crédito.
- Verificar en pantalla la correspondencia de retenciones con su cálculo manual y valor a recibir por el socio.
- Acredita el crédito a la cuenta de ahorro del socio y entrega tabla de pagos.
- Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.

- Entrega al socio la tabla de amortización y el comprobante de liquidación.
- Los documentos pasan al departamento de Contabilidad

Contabilidad

- Recibe y revisa toda la documentación si están acordes con los términos y condiciones de la resolución y aprueba conformidad y legalidad, cuando la documentación no se encuentre en regla, exigir al Departamento de Créditos la suspensión del crédito hasta completar la documentación y que cumpla con todos los requisitos.
- Verificar la disponibilidad del efectivo para desembolsos mientras se presenta el acreditado para el retiro de su crédito, a fin de que no existan demoras al presentarse el mismo.
- Realiza registro contable y emite comprobante (comprobante de egreso).
- Envía la documentación a gerencia general.
- Archiva la documentación.

Caja

- Verificar en el sistema la adjudicación del crédito
- Verificar la autenticidad de las personas y firma de los mismos previo a la entrega del efectivo.
- Solicitar papeleta de retiro.

Socio

- Recibe el crédito en su cuenta, luego de cumplir los requisitos exigidos.
- Presenta la papeleta de retiro
- Realiza retiro del crédito de la Libreta de Ahorro.

La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:




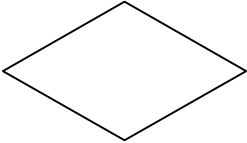
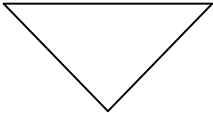


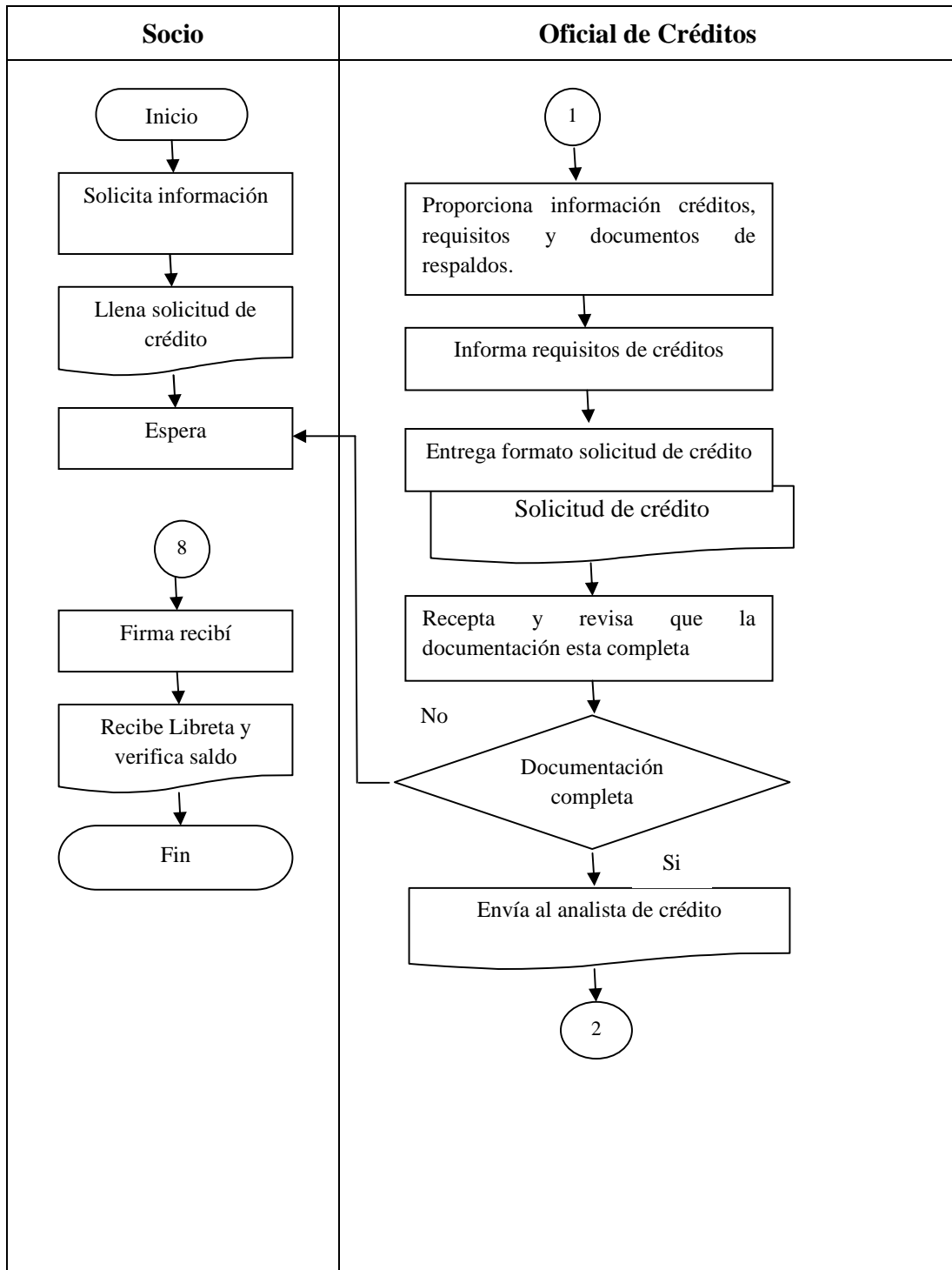
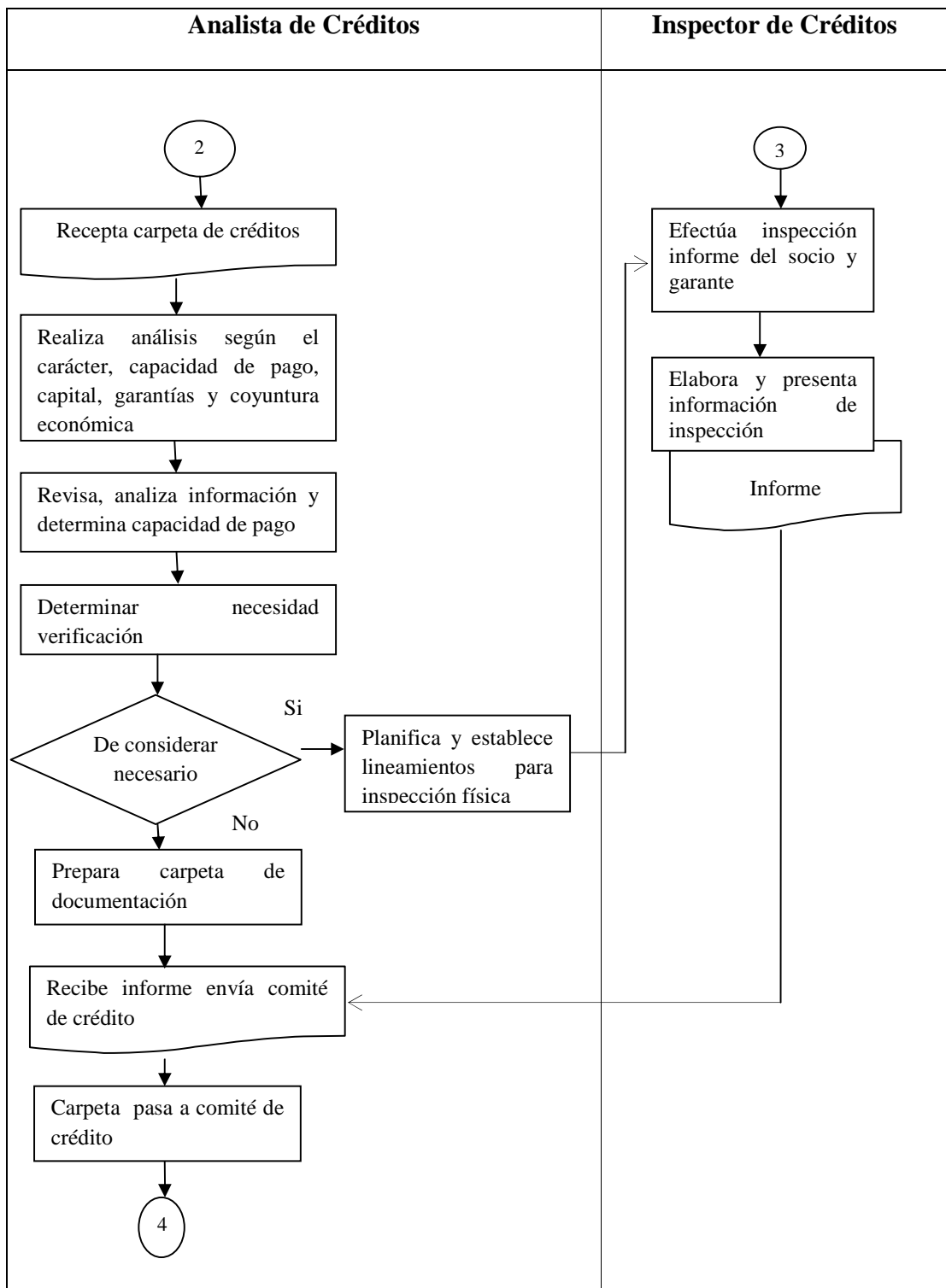
	<p>Inicio. Representa inicio o termino. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotara inicio o fin, según corresponda.</p>
	<p>Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotara el número consecutivo de la actividad.</p>
	<p>Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.</p>
	<p>Archivo permanente. Deposito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.</p>
	<p>Conector. Conector o enlace, de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.</p>
	<p>Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento.</p>

DIAGRAMA DE PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

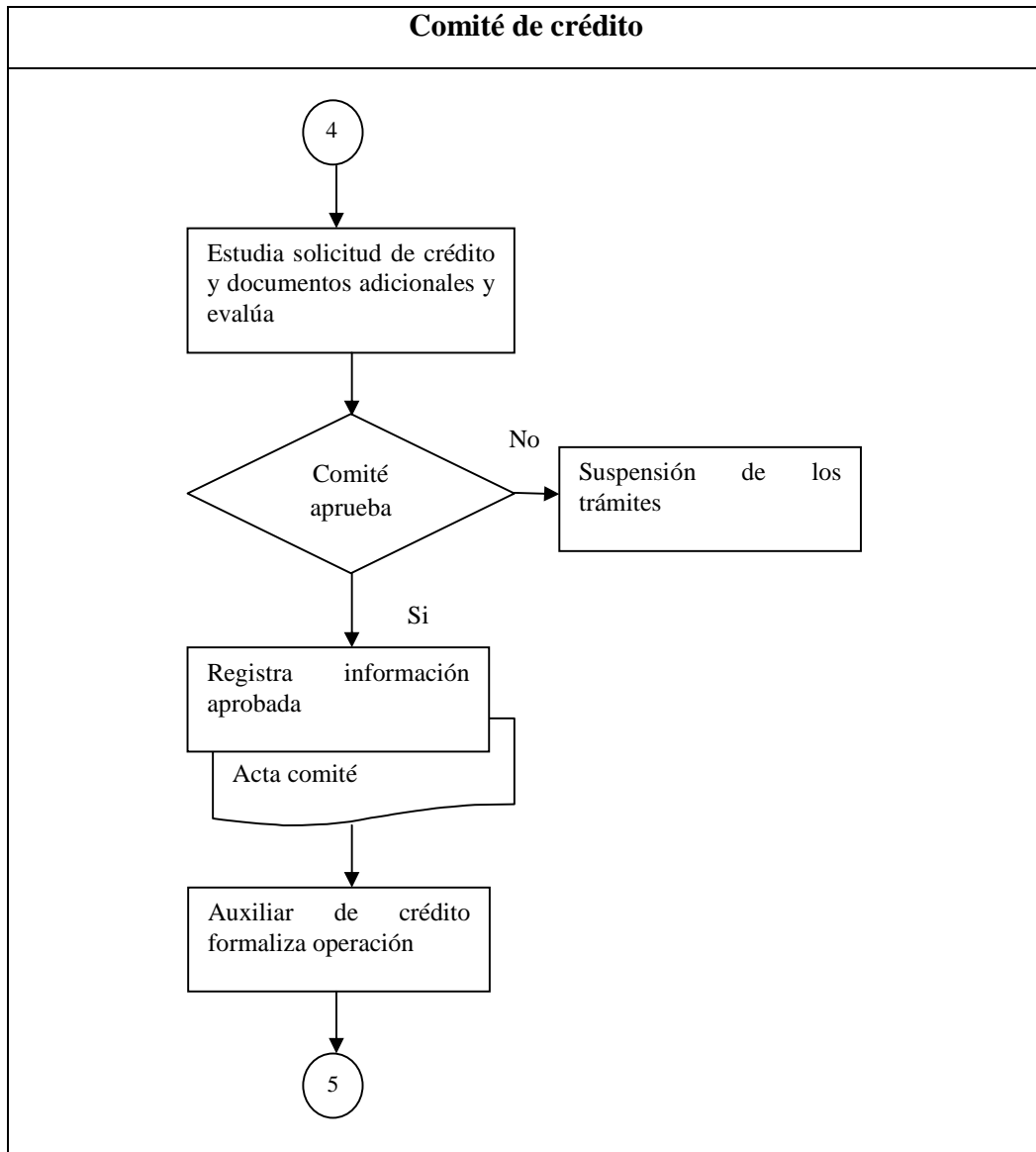
Documentación



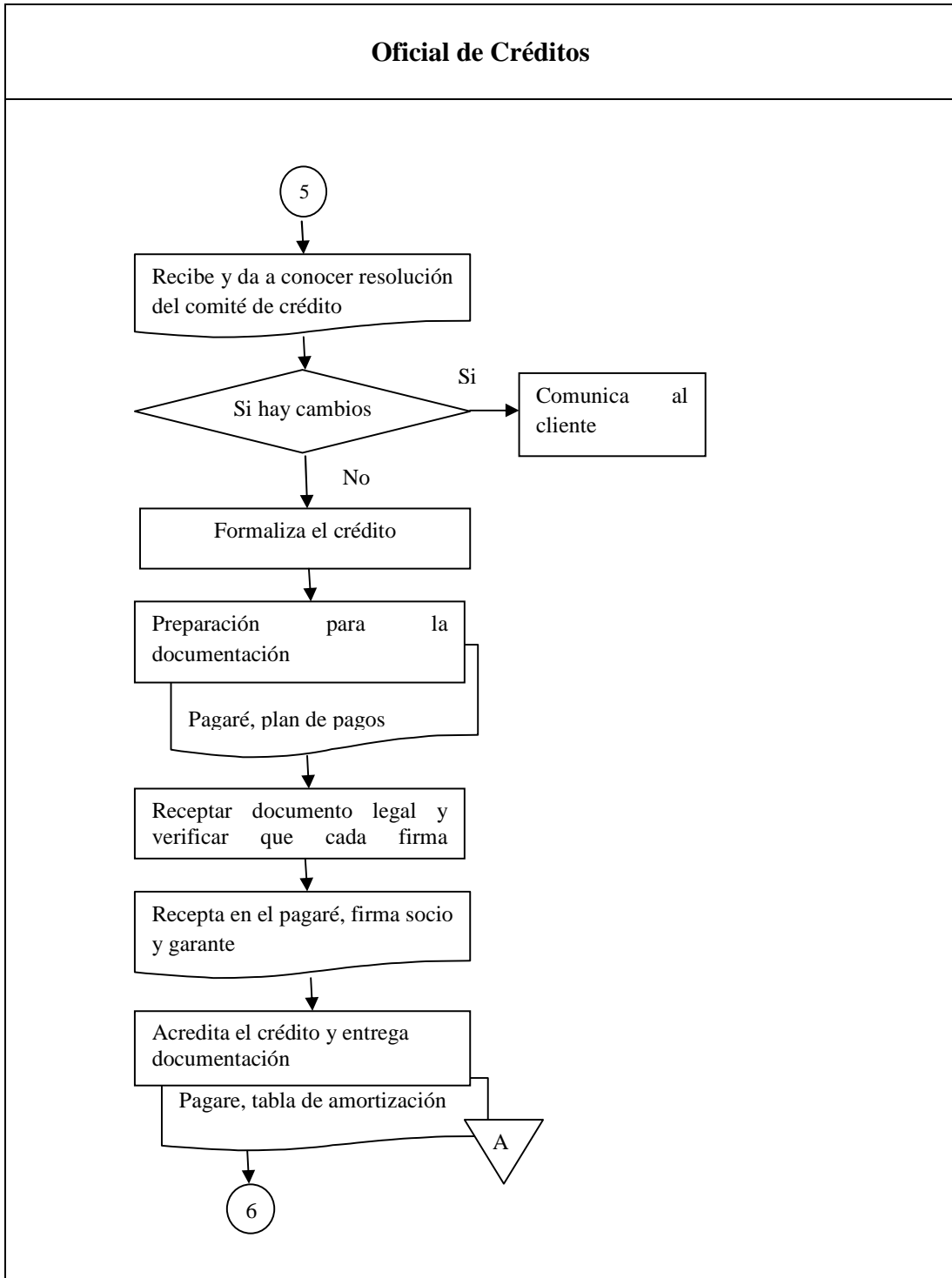
Análisis de Créditos



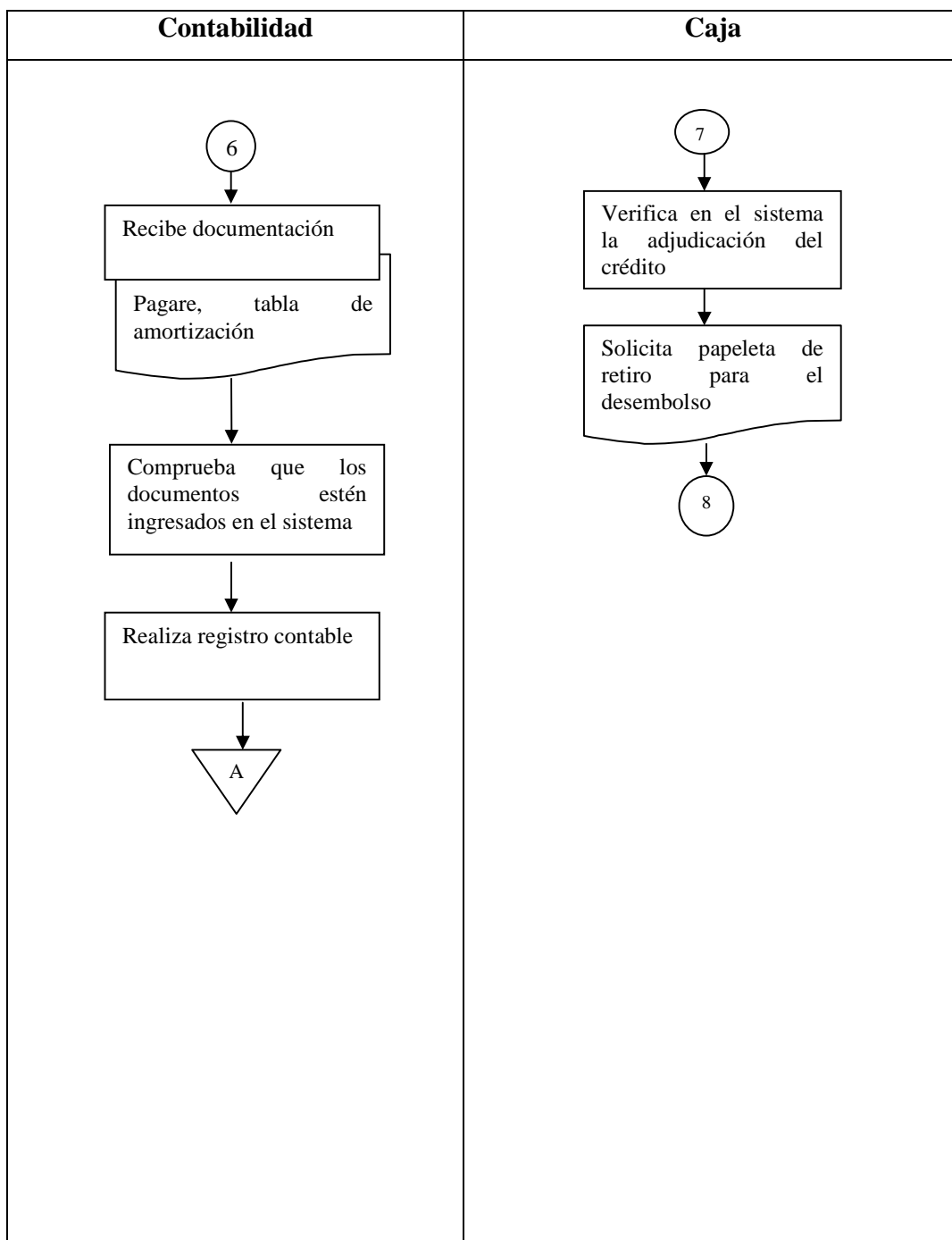
Evaluación Comité de Crédito



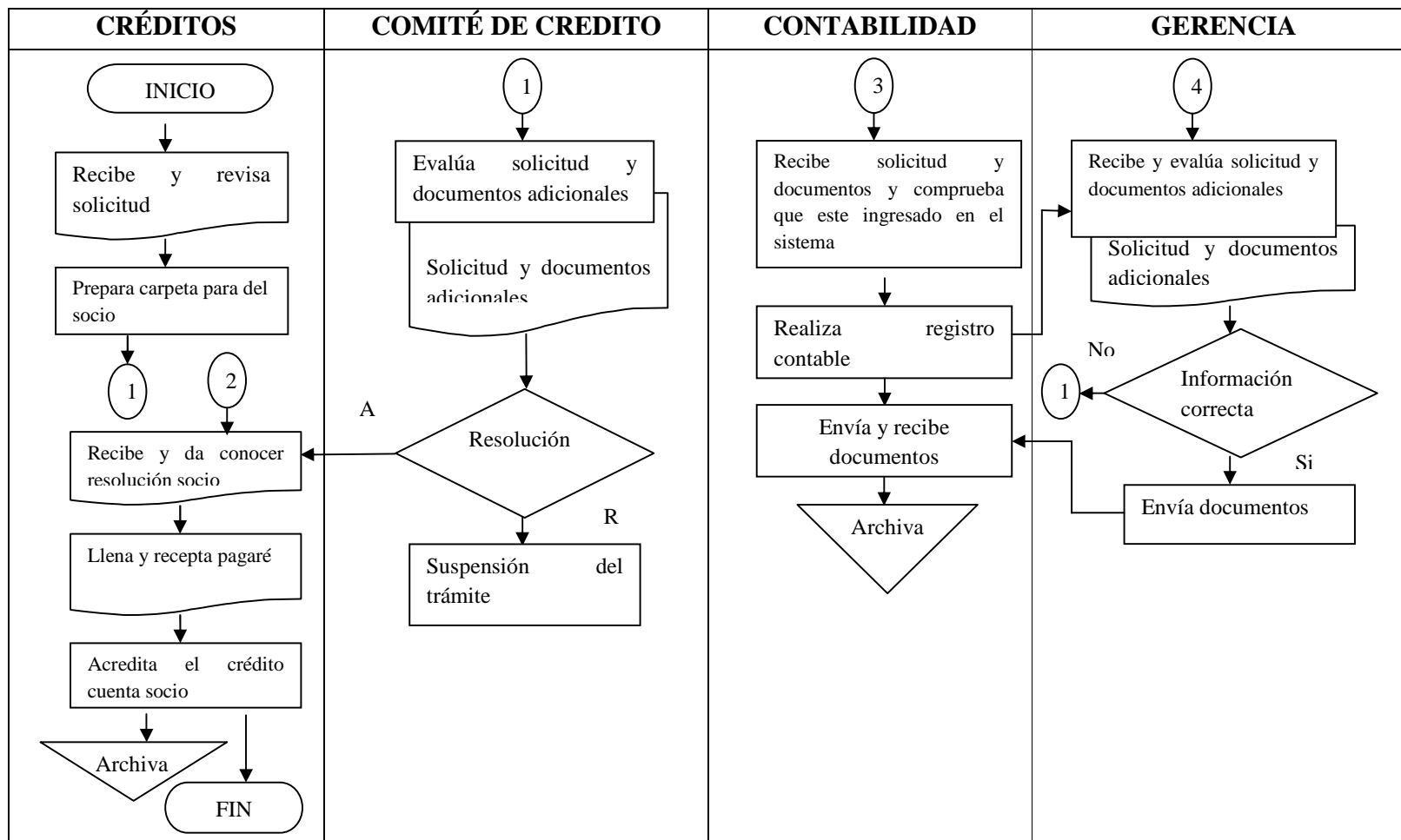
Formalización y Desembolso del Crédito



Formalización y Desembolso del Crédito



PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS



6.8 Administración

El Departamento de Créditos será quien administrara la propuesta, del correcto manejo y el cumplimiento de las políticas y procedimientos con el apoyo de los Oficiales de Crédito en la Cooperativa Indígenas Galápagos agencia Salasaka.

El Departamento de Créditos y Auxiliares de créditos serán quienes administren la propuesta y cumplir las siguientes medidas:

- Definir objetivos que sustenten el documento, mediante una planificación.
- Analizar las solicitudes créditos siguiendo a las políticas y procedimientos definidos en este documento.
- Verificar que todos los procedimientos se realicen en estricto orden.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos para el análisis de las solicitudes de crédito.
- Administrar este modelo identificado posibilidades y limitaciones que este puede presentar, es por esto que no se debe interpretar como si esta fuera como una norma que tienen que cumplirse.

La administración de la propuesta permitirá planear, organizar y controlar las tareas crediticias con el fin de determinar decisiones oportunas en bien de la Cooperativa, con apoyo de esta propuesta, el aporte de los asesores de créditos o los auxiliares de crédito, se realizara un correcto manejo de los recursos y asegurar su permanencia, también es de vital importancia ya que se asegura el éxito de la propuesta.

6.9 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Es importante realizar la evaluación de la propuesta para determinar sus cambios, efectos, importancia y el beneficio que genera para la entidad.

La evaluación de la propuesta nos permitirá identificar y corregir errores sin descuidar la esencia de la propuesta, cualquier trabajo requiere una adecuada modificación o corrección.

La evaluación de la propuesta estará a cargo del Gerente de Agencia, para seguir con la evaluación del Comité de Crédito y por último Consejo de Administración, la misma que se efectuara cada trimestre.

Se realizara reuniones con los trabajadores de los diferentes departamentos que intervienen en el proceso de concesión de créditos, dando a conocer los procedimientos y las políticas que tendrán que ejecutar para desarrollar su labor, lo cual facilitara a los responsables como a los usuarios, evaluar sus responsabilidades para el mejoramiento continuo de las políticas y procedimientos.

Se realizaran jornadas de socialización al personal de la cooperativa, en las cuales se presentaran los procedimientos y políticas, los diferentes diagramas de flujo de los procesos a seguir, que se establecerán para la correcta concesión de los créditos, esto se lo realizara al termino de cada trimestre con el propósito de analizar y recoger sugerencias y propuestas de ajuste para la propuesta.

Adicionalmente a todo lo anterior al momento que se ejecute esta propuesta podrá ser evaluado mediante algunos indicadores que se menciona a continuación:

Aumento de la rentabilidad

Rentabilidad neta del activo = $(\text{Utilidad neta} / \text{Activos}) \times 100$

Rentabilidad neta del patrimonio = $(\text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio}) \times 100$

Demanda de créditos

Cubrir la demanda de créditos = $\text{Créditos entregados año2} - \text{Créditos entregados año1}$

A continuación se muestra la matriz de evaluación

TABLA. 36. Matriz Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

¿Quiénes necesitan evaluar?	Es responsabilidad de la entidad, es decir COAC Indígenas Galápagos.
¿Por qué evaluar?	Corregir errores con el fin de disminuir el riesgo y mejorar el modelo, en su continua revisión.
¿Para qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer medidas de control de la cartera de crédito • Lograr eficacia en el modelo • Definir procedimientos y políticas
¿Que evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y reglamento de crédito de la cooperativa • Procedimientos que se aplica para la concesión de créditos. • Errores existentes en los procedimientos para la concesión de créditos
¿Quién evalúa?	Gerente de agencia Departamento de crédito Comité de crédito Consejo de Administración
¿Cuándo evaluar?	El 1 de diciembre de 2010
¿Cómo evaluar?	Analizando los procedimientos y políticas de la propuesta, en su respectivo orden
¿Con que evaluar	Recursos

BIBLIOGRAFÍA

ABRIL. V. H. (2009). Metodología de la Investigación. Métodos de la Investigación. 21pp.

AMEZ. F. M., (2002). Diccionario de contabilidad y Finanzas. Edición MMVI. Madrid – España. 392pp

ANDINO. P. (2004). Introducción a la Investigación. 197pp.

BERNAL, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda edición. México. Pearson educación. 304pp.

BRAVO. M. (2001). Contabilidad General. Cuarta edición. Editora Nuevo Día. Quito – Ecuador. 385pp.

CARDENAS. J. (2003). “Sistema de Créditos y Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”. Tesis previa la obtención del título de Doctora en Contabilidad y Auditoría). Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 155pp.

CARVAJAL. C. (2005). “Manual de Procedimientos para el Departamento de crédito y cobranzas de PRODELTA CÍA. Ltda.”. Tesis previa la obtención del título de Doctora en Contabilidad y Auditoría).

CASTRO, V. M. (2004). “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”. Pasantía empresarial previa a la obtención del título de Licenciada en contabilidad y Auditoría – Contador Público. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2004. 79pp.

CHAGLLA, N. (2004). “Procedimientos para otorgamiento de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito MUSHUC RUNA LTDA., 2003”. Pasantía empresarial previa la obtención del Título de Licenciada en contabilidad y Auditoría CPA. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2004. 73pp.

CHIRIBOGA, A. (2001). Diccionario Financiero Ecuatoriano. Glosarios de Términos Financieros y Bancarios. Segunda Edición. Publigráficas JOKAMA. Quito-Ecuador. 176pp.

CHIRIBOGA, A. (2007). Sistema Financiero. Primera Edición. Publigráficas JOKAMA. Quito-Ecuador. 176pp.

CID. A., MENDEZ. R., SANDOVAL. F., (2007). Investigación Fundamentos y Metodología. Primera Edición. Pearson Educacion de Mexico. S.A. DE C.V. México. 185pp.

CORAL, L., GUDIÑO, E. (2008). Contabilidad Plus. Sexta edición. McGra-Hill Interamericana. Colombia. 391pp.

DICCIONARIO INTERNACIONAL DE COOPERATIVISMO Y DEL SECTOR SOLIDARIO. (1999). Primera Edición. Grupo Creativo Azcandil Editores. Cali – Colombia. 586pp.

ENRIQUEZ, M. A. (2004), “Alternativas para mejorar el otorgamiento de créditos, Cooperativa Cámara de Comercio Mercado Mayorista AG1, 2004”. Informe de Pasantía empresarial previa a la obtención del título de Licenciada en contabilidad y Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2004. 74pp.

ESTUPIÑAN. R., ESTUPIÑAN. O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. Segunda edición. EcoeEdiciones. Bogotá- Colombia. 322pp.

EYSSAUTIER. M. (2002). Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia. Cuarta Edición. International Thomson Editores. México. 315pp.

FLORES A. (2009). “La Captación de Inversiones y su influencia en el Otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “21 de noviembre” de la parroquia de Quisapincha, en el año 2008”. Pasantía Empresarial. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2009. 234pp.

FREIRE. A. (2002). “Manual de Procedimientos y Control Interno de crédito, captaciones y caja para M.M. Jaramillo Arteaga, Sucursal Ambato”. Tesis de grado previo a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y auditoría. Ambato – Ecuador. 184pp.

GUAJARDO, G. (2001). Contabilidad. Un enfoque para usuarios. Primera Edición. . McGra-Hill Interamericana Editores, S.A. México D.F. 447pp.

HERNÁNDEZ. J. A. (2005). “Sistema de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la gestión del departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda. Tesis de grado previo a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 135pp.

HERNANDEZ. R., FERNANDEZ C., BAPTISTA P. (2004). Metodologia de la Investigacion. Tercera edicion. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico. 689pp.

HERRERA, L., MEDINA, A., NARANJO, G. (2008). Tutoria de la Investigacion Cientifica. Diemerino Editores. Primera Edicion. Quito – Ecuador. 232ppp.

LASCANO. L. S. (2006). “Relación entre las captaciones y Colocaciones de la COAC. 29 de Octubre Ltda.” Tesis previa a la obtención del Título de Doctor en

Contabilidad y Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría: Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 195pp.

LIZANO, J. D. (2002). “Mejoramiento del Proceso de Concesión y Recuperación de la Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Vivienda La Merced Ltda.” Informe de Pasantía Empresarial previa la obtención de Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 76pp.

LOPEZ. M. P. (2006).). “Sistema de Créditos y Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial de Tungurahua CACMERT Ltda. De la ciudad de Ambato”. Tesis previa la obtención del título de Doctora en Contabilidad y Auditoría). Facultad de Contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 125pp.

MENDEZ. C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera Edición. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. Colombia. 241pp.

MENDILUCE. F. M. (2001). Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros. Primera edición. Editorial Andrés Bello. Santiago – Chile. 320pp.

NARANJO, N., NARANJO, J. (2007). Contabilidad de Costos, Bancaria y Gubernamental. Primera Edición. Imprenta Dos Bosco. Quito-Ecuador. 341pp.

NÚÑEZ. D. (2006), “Análisis Económico-Financiero de la Empresa Comercial SHOEBOS, para la toma de decisiones año 2006”. Tesis de grado previa a la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y auditoría. Ambato – Ecuador. 128pp.

ORTIZ. H. (1998). Análisis Financiero Aplicado. Decima edición. D’Vinni Editorial Ltda. Colombia. 544pp.

OSTLE, B. (2000). Estadística aplicada, técnicas de la estadística moderna, cuando donde aplicarlas. Tercera edición. Editorial Limusa –Wiley. S.A. de C.V. México D.F. 609pp.

GREGO. O., GODOY. A. (1999). Diccionario Contable Comercial. Primera edición. Vellea Educaciones. Buenos Aires-Argentina. 753pp.

PEÑAHERRERA, G. (2005). Investigación Científica, Metodología para desarrollo de Proyecto de tesis, Ambato – Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría.43pp.

PÉREZ, D. C. et. al. (2007). Investigación, fundamentos y metodología. Primera edición. México. Pearson educación. 200pp.

PÉREZ. J. (2002). Contabilidad Bancaria. Primera Edición. McGraw-Hill/Interamericana de España. Madrid. 449pp.

REY. J. (2004). Administración y Finanzas. Contabilidad General. Primera Edición. Thomson Editores Spain. España. 411pp.

Rodríguez. J. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. Tercera edición. ECAFSA THOMSON LEARNING. México. 179pp.

SÁNCHEZ. L. (2006). Manual de Términos Económicos y Financieros. Primera Edición. Editorial San Marcos. Lima-Perú. 201pp.

SARMIENTO. R. (2004). Contabilidad General. Decima Edición. Editorial Voluntad. Quito – Ecuador. 466pp.

ULLOA. L. F. (2006). “Manual de análisis y evaluación de clientes para la concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito”. (Tesis previa la obtención del título de Doctora en Contabilidad y Auditoría). Facultad de Contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 2006. 150pp.

URBINA. G. (2003). “Auditoria Operacional al Otorgamiento de Crédito en la cooperativas de ahorro y crédito de la Cámara de Comercio de Ambato. Periodo de Enero a Julio del año 2002. Tesis previa la obtención del título de Doctor en Contabilidad y Auditoría. Facultad de Contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. 99pp.

VASCONES. L. (2008). Contabilidad de instituciones Financieras. Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Contabilidad y Auditoria. Contabilidad de Instituciones Financieras. 76pp.

WESTER, A, L. (2005). Estadística aplicada a los negocios y la economía. Distribución de probabilidades. La distribución de poisson. Tercera edición. Edición McGraw –Hill, Santa Fe de Bogotá. 628pp.

PÁGINAS WEB

ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO. (2010), Elementos Básicos del Crédito para su Administración. Política y Reglamento. (En línea). Disponible en: <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/administracion%20de%20credito/administraciondelcreditoparte1.pdf>. (Fecha de consulta: 12/03/2010).

AROCH. A. (2010). Introducción al método estadístico. (En línea). Disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/estadistica/clase1/>). (Fecha de consulta: 12/03/2010).

AYALA. S. (2005). Los créditos financieros. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm> . (Fecha de consulta: 12/03/2010).

CÓRDOVA. J. (2007). Elaboración de Proyectos de Investigación. Nivel de la investigación. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/nivel-investigacion>. (Fecha de consulta: 22/03/2010)

GARCES. R. (2008). Plan Estratégico de la Unión de Cooperativas de la Sierra Centro – Ucaccentro 2008 - 2010. (En línea). Disponible en: <http://ucaccentro.org/Plan%20Estrategico%20UCACCENTRO2008-2010.pdf>. (Fecha de consulta: 22/03/2010)

GÓMEZ. G. (2001). Instrumentos, inversiones, riesgo y financiamiento. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%207/fuentes%20de%20financiamiento.htm>. (Fecha de consulta: 23/11/2010)

GÓMEZ. G. (2001). Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>. (Fecha de consulta: 13/03/2010).

GROSS. M. (2010). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. (En línea). Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/999252/Conozca-3-tipos-de-investigacion-Descriptiva-Exploratoria-y-Explicativa.html>. (Fecha de consulta: 13/03/2010)

MEZA, L. G. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. El paradigma positivista. (En línea). Disponible en: <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>. (Fecha de consulta: 23/12/2009).

PREVE. L. (2008). La rentabilidad de las empresas. (En línea). Disponible en: <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>. (Fecha de consulta: 12/03/2010)

SÁNCHEZ, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. (En línea). Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>. (Fecha de consulta: 26/01/2010).

DECRETO EJECUTIVO NO. 354 REFORMADO CON DECRETO 934 DE 29/02/2008. (2008). Decreto Ejecutivo No 354, Quito – Ecuador. 23pp. (En línea).

Disponible en: <http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decretocoop354reforma93429feb08.pdf> . (Fecha de consulta: 23/12/2009)

MISTAREAS. (2009). Muestra. (En línea). Disponible en: <http://www.mistareas.com.ve/muestra.htm>. (Fecha de consulta: 3/12/2009).

NEOMÁGICO. (2006). Investigación descriptiva. (En línea). Disponible en: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>. (Fecha de consulta: 26/01/2010)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2008). Catalogo Único de Cuentas. Resolución No. SBS-2008-152 18 de febrero del 2008. (En línea). Disponible en: http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/SBS/anexo_SBS-2008-152.pdf. (Fecha de consulta: 09/07/2010)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2008). Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero. (En línea). Disponible en: <http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Leygralinstsistfinancieroene2009.pdf>. (Fecha de consulta: 23/01/2010)

EL HERALDO. (2009). Desempleo crece, subempleo disminuye y empleo se destruye”. (En línea). Disponible en: <http://www.elheraldo.com.ec/index.php?Fecha=2009-11-13&seccion=Ciudad¬icia=1828>. (Fecha de consulta: 22/06/2010)

EL COMERCIO. (2009). El MIES regula las cooperativas en el Azuay. (En línea). Disponible en: <http://www.elcomercio.com/Generales/Solo-Texto.aspx?gn3articleID=205440>. (Fecha de consulta: 22/06/2010)

EL UNIVERSO. (2010). Crédito cayó en bancos y mejoró en cooperativas. (En línea). Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/01/25/1/1356/credito-cayo-bancos-mejoro-cooperativas.html> . (Fecha de consulta: 22/06/2010)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. Glosario de Términos. (2010). (En línea). Disponible en: <http://www.superban.gov.ec/practg/sbsindex?vpartid=70&yptip=2>. (Fecha de consulta: 19/07/2010)

REPOSITORIO DIGITAL. (2004). (En línea). Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/6/CAPITULO%20I.pdf>. (Fecha de consulta: 25/06/2010)

TU MICROCRÉDITO. (2010). Que es Microcrédito. (En línea). Disponible en: <http://www.tumicrocredito.com/que-es-microcredito>. (Fecha de consulta: 25/06/2010)

ANEXOS

ANEXO 1
ENTREVISTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Objetivo.- Obtener información para poder tomar decisiones acertadas que llevaran a mejorar la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos agencia Salasaka.

Entrevista de Aplicación:.....

Fecha:..... N° de Entrevista:.....

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombres:.....

Desarrollo de la Entrevista

1.- ¿De las solicitudes de crédito receptadas cuantas son aprobadas?

.....
.....

2.- ¿Se verifica si el socio y el garante están o no en la Centra de Riesgo antes de conceder el crédito?

.....
.....

3.- ¿Se plantean propuestas para mejorar la concesión de créditos en la junta general de socios?

.....
.....

4.- ¿Los fondos para conceder créditos provienen de fondos propios o externos?

.....
.....

5. ¿Existen políticas y procedimientos escritos para conceder créditos?

.....
.....

6.- ¿Usted piensa que se realiza un correcto análisis para otorgar créditos?

.....
.....

7.- ¿Se ha realizado modificaciones al reglamento de créditos en los dos últimos años?

.....
.....

8.- ¿La cooperativa ha realizado el cobro de créditos por vía legal si el socio no cancela su deuda?

.....
.....

9. ¿Qué factor incide mas para que el socio obtenga el crédito?

.....
.....

10.- ¿Por qué razón cree que la morosidad aumenta?

.....
.....

11.- ¿En la cooperativa los procedimientos para conceder créditos son mínimos, suficientes o bastantes?

.....
.....

12.- ¿Piensa que falta políticas y procedimientos escritos para conceder créditos?

.....
.....

13.- ¿Qué piensa que hace falta para mejorar la concesión de créditos?

.....
.....

RACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2
ENTREVISTA
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Entrevista dirigida al Sr. Gerente General, Gerente de Agencia y personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka.

Encuesta de Aplicación:.....

Fecha:..... **N.**.....

Sírvase contestar a las siguientes preguntas

1.- ¿Existe rentabilidad en la cooperativa?

Si () No ()

2.- ¿En los dos últimos años la rentabilidad ha disminuido?

Si () No ()

3.- ¿Se ha cumplido con el plan de trabajo?

Si () No ()

4.- ¿La utilidad es generada por actividades provenientes propias de la cooperativa?

Si () No ()

5.- ¿La cooperativo obtuvo utilidad en los dos últimos años?

Si () No ()

6.- ¿La utilidad ha sido baja en el año 2009?

Si ()

No ()

7.- ¿La administración de la cooperativa ha sido eficiente?

Si ()

No ()

8.- ¿Consideras que la falta de políticas y procedimientos para conceder créditos afecten la rentabilidad?

Si ()

No ()

9.- ¿Cuál es la razón por la que la rentabilidad de la cooperativa ha sido baja?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3
ENCUESTA
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Indígenas Galápagos.

Encuesta de Aplicación:

Fecha: _____ **N° de Encuesta:** _____

Sírvase contestar a las siguientes preguntas

1.- ¿Es usted socio de otras cooperativas o bancos?

Si () No ()

2.- ¿Es usted beneficiario de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos?

Si () No ()

3.- ¿Los requisitos para solicitar créditos son excesivos?

Si () No ()

4.- ¿Usted solicita créditos con montos altos cooperativa?

Si () No ()

5.- Los créditos otorgados por la Cooperativa Indígenas Galápagos son rápidos:

Si () No ()

6.- ¿Usted ha solicitado créditos emergentes a la cooperativa?

Si () No ()

7. ¿Es usted puntual en el pago del crédito?

Si () No ()

8.- ¿Ha tenido usted una notificación por atraso en el pago del crédito?

Si () No ()

9.- ¿Mantiene obligaciones pendientes (créditos) con otras cooperativas?

Si () No ()

10.- ¿La cooperativa le ha negado un crédito?

Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN