



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

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
CPA.

---

**TEMA**

“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ EN LA  
COOPERATIVA PRODUFINSA, AGENCIA PILLARO”

---

**AUTOR:** Karina del Rocío Velastegui Suarez

**TUTORA:** Ing. Ruth Zamora

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

## APROBACIÓN DE LA TUTORA

Yo, Ing. Ruth Zamora con C. 1205775461 , en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación sobre el tema **“LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA PRODUFINSA, AGENCIA PILLARO ”** desarrollado por Karina del Rocío Velastegui Suarez , egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde 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 Trabajo de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Octubre del 2014

LA TUTORA



Ing. Ruth Zamora

CC .1205775461

## AUTORIA DE TRABAJO DE GRADUACION

Yo, **Karina del Rocío Velastegui Suarez**, con C.C. 1803981651 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA PRODUFINSA, AGENCIA PILLARO**”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de investigación.

Ambato, Octubre del 2014.

AUTORA



Karina del Rocío Velastegui Suarez

C.C. 1803981651

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “**LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA PRODUFINSA, AGENCIA PILLARO**”, elaborado por **Karina del Rocío Velastegui Suarez**, , el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre del 2014

Para constancia firma

  
.....  
Ab. Anita Labre  
**PROFESOR CALIFICADOR**

  
.....  
Ing. Paul Ortiz  
**PROFESOR CALIFICADOR**

  
.....  
Eco. Diego Proaño  
**PRESIDENTE DE TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo está dedicado al creador mi Dios , por darme la vida , por bendecir cada paso que he dado , por guiar mi caminar , por darme sabiduría para tomar las mejores decisiones y ha sido pilar fundamental en el caminar de mi carrera.*

*A mis padres que me han enseñado valores; con cariño y sabiduría me han demostrado ser incondicionales durante toda mi vida, me han dado la mano para levantarme si he caído y me han impulsado en el trayecto de mi vida universitaria, apoyándome espiritualmente y físicamente.*

*A mis compañeras, amigas que he ganado durante mi vida universitaria, quienes me han dado consejos de aliento, y nos hemos dado la mano para culminar juntas esta meta profesional.*

***Karina Velastegui***

## AGRADECIMIENTO

*Mi agradecimiento más sincero a los maestros que fueron mi guía , supieron brindarme sus conocimientos y haber enriquecido mi confianza en la carrera de Contabilidad y Auditoría, por enseñarme valores e impartir sus cátedras conmigo en las aulas de la Universidad Técnica de Ambato . Además le agradezco a mi tutora Ing. Ruth Zamora por su paciencia , entrega , y por impartir sus conocimientos durante el desarrollo del presente trabajo .*

*A la Cooperativa Produfinsa en especial al Sr. Julio Víctor Masabanda Muñoz , quien supo colaborarme con la documentación e información requerida durante mi investigación y abrirme las puertas de la Institución por su apoyo incondicional .*

## INDICE GENERAL

### Contenido

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	ii
AUTORIA DE LA TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE CUADROS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis .....	8
1.2.4 Formulación del problema .....	9
1.2.5 Interrogantes ( Subproblemas).....	9
1.2.7 Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	10
1.4 OBJETIVOS .....	10
1.4.1 Objetivo General .....	10

1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II .....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes Investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Filosófica .....	15
2.3 Fundamentación Legal .....	15
2.4 Categorías Fundamentales .....	19
2.4.1 Sub-Ordinación Conceptual.....	20
2.4.1.1 Sub– Ordinación de Variables Independiente.....	20
2.4.2 .2 Sub –Ordinación variable dependiente .....	21
2.4.3 Marco Conceptual Variable Independiente.....	22
2.4.4. Marco Conceptual de la Variable Dependiente .....	34
2.5 Hipótesis.....	42
2.6 Señalamiento de Variables .....	42
CAPÍTULO III.....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1 Enfoque .....	43
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	44
3.2.1 Investigación de Campo.....	44
3.2.2 Investigación Bibliográfica .....	44
3.2.3 Investigación Documental.....	45
3.3 Nivel o tipo de Investigación .....	45
3.3.1 Explorativa.-.....	45
3.3.2 Es descriptiva .....	45
3.3.2 Correlacional.-.....	46
3.4 Población y Muestra.....	46
3.4.1 Población.....	46



3.4.2 Muestra.....	47
3.5 Operacionalización de las Variables .....	49
3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	49
3.5.2 Operacionalización de la Variable dependiente .....	50
3.6 Plan de recolección de Información.....	51
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	52
3.7.1 Plan de procesamiento de la Información .....	52
3.7.2. Plan de Análisis e Interpretación.....	53
CAPITULO IV.....	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	54
4.1.1 Aplicación de cuestionario.....	54
4.1.2 Análisis e interpretación de información Primaria.....	54
4.2 Interpretación de datos .....	54
4.2.1 Aplicación de entrevista.....	67
4.1.2 Análisis e interpretación de información secundaria .....	67
4.3 Verificación de Hipótesis.....	67
4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis .....	67
4.3.2 Especificación de modelo estadístico.....	68
4.3.3. Modelo matemático.....	68
4.3.5 Nivel de significación y regla de decisión .....	69
4.3.6 Calculo del Chi Cuadrado .....	69
4.4 Conclusión.....	70
CAPÍTULO V .....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1 CONCLUSIONES .....	71
5.2 RECOMENDACIONES .....	72

CAPÍTULO VI.....	74
PROPUESTA.....	74
6.1 DATOS INFORMATIVOS .....	74
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	75
6.3 Justificación.....	76
6.4 Objetivos .....	76
6.4.1 Objetivo General .....	76
6.4.2 Objetivos Específicos.....	76
6.5 Análisis de Factibilidad.....	77
6.5.1. Social.....	77
6.5.2. Tecnológica.....	77
6.5.3. Organizacional .....	77
6.5.4. Económico Financiero .....	78
6.5.5. Legal.....	78
6.6. Fundamentación Científico-Técnica .....	79
6.6.1 CONTABILIDAD Y AUDITORIA .....	79
6.6.2 CONTROL INTERNO .....	80
6.6.3 CARTERA DE CRÉDITO .....	80
6.6.4. POLÍTICAS DE CRÉDITO.....	81
6.6.5 TIPOS DE POLITICAS DE CRÉDITO.-.....	81
6.6.6 ANÁLISIS DE CREDITO.-.....	82
6.6.7 ANALISTA DE CRÉDITO. ....	83
6.6.8 CLASIFICACIÓN DE SOCIOS.....	83
6.6.9 FACTORES QUE PERMITEN OTORGAR UN CREDITO.....	83
6.6.10 RAZONES PARA OTORGAR UN CRÉDITO .....	84
6.6.11 TIPOS DE CREDITO .....	84
6.6.12 MODALIDADES DE CRÉDITO.....	85

6.6.13 TIPOS DE GARANTIAS PARA CRÉDITO .....	85
6.6.14 TIPOS DE PLAZO PARA CRÉDITOS .....	86
6.6.15 RIESGO CREDITICIO.....	87
6.6.16 REQUISITOS PARA OBTENER UN CREDITO .....	88
6.6.18 TASAS DE INTERES .....	89
6.6.19 APROBACIÓN DE CREDITO .....	89
6.6.20 DESEMBOLSO DEL CREDITO.....	90
6.6.21 SEGUIMIENTO DE CREDITO.....	90
6.6.22 MOROSIDAD EN UN CREDITO .....	91
6.6.23 COBRANZA O RECUPERACIÓN DEL CREDITO .....	91
6.6.24 ANALISIS FODA DE LA ENTIDAD .....	92
6.7. Metodología .....	93
6.7.1 Fases del modelo Operativo .....	93
6.7.1 FASE I.....	93
6.7.2 FASE II .....	99
6.7.3 FASE III.....	130
6.8 Administración.....	139
6.9 Previsión de la Evaluación .....	140
BIBLIOGRAFÍA.....	142
ANEXOS.....	145

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1-</b> Población .....	47
<b>Cuadro 2 -</b> Muestra .....	48
<b>Cuadro 3 -</b> Operacionalización de la Variable Independiente .....	49
<b>Cuadro 4 -</b> Operacionalización de la Variable dependiente .....	50
<b>Cuadro 5 -</b> Plan de recolección .....	51
<b>Cuadro 6-</b> Pregunta 1 ¿Es usted socio de la cooperativa PRODUFINSA? .....	55
<b>Cuadro 7-</b> Pregunta 2 ¿Ha hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa PRODUFINSA? .....	56
<b>Cuadro 8-</b> Pregunta 3, Para el otorgamiento de un crédito le han investigado sus antecedentes crediticios? .....	57
<b>Cuadro 9-</b> Pregunta 4 - En la Cooperativa para que le otorguen un crédito se demora mucho tiempo? .....	58
<b>Cuadro 10-</b> Pregunta 5 - Considera usted que el porcentaje de interés para micro créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA es alto? .....	59
<b>Cuadro 11-</b> Pregunta 6 - Usted ha caído en mora por un crédito en esta Cooperativa PRODUFINSA? .....	60
<b>Cuadro 12-</b> Pregunta 7 - Usted realiza depósitos en la Cooperativa solo por pagos ? .....	61
<b>Cuadro 13 -</b> Pregunta 8 - La Cooperativa PRODUFINSA incentiva al Ahorro? 62	
<b>Cuadro 14-</b> Pregunta 9 - Usted mantiene dinero ahorrado en la Cooperativa? ...	63
<b>Cuadro 15-</b> Pregunta 10 - ¿Es beneficioso el interés que paga la Cooperativa por mantener dinero depositado a plazo fijo? .....	64
<b>Cuadro 16-</b> Pregunta 11 - ¿Usted ha realizado depósitos a plazo fijo? .....	65
<b>Cuadro 17-</b> Pregunta 12- ¿Si usted cuenta con dinero en la Cooperativa que no necesita en el momento usted lo retira de todos modos? .....	66
<b>Cuadro 18</b> Frecuencia Observada .....	68
<b>Cuadro 19</b> Frecuencia Esperada .....	68
<b>Cuadro 20</b> Calculo Chi cuadrado .....	69
<b>Cuadro 21</b> Costo para desarrollo de propuesta .....	75
<b>Cuadro 22</b> Factibilidad de costo por la Institución .....	78
<b>Cuadro 23</b> Fases del modelo Operativo .....	93
<b>Cuadro 24</b> Modelo Operativo Fase ii .....	99

<b>Cuadro 25</b> Índice de liquidez corriente.....	135
<b>Cuadro 26</b> - Endeudamiento del activo.....	136
<b>Cuadro 27</b> Endeudamiento Patrimonial.....	137
<b>Cuadro 28</b> Apalancamiento .....	138
<b>Cuadro 29</b> Capital de Trabajo.....	139
<b>Cuadro 30</b> Previsión de la Evaluación.....	140
<b>Cuadro 31</b> Matriz de análisis de Evaluación para implementación de la propuesta .....	141

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico 1</b> Árbol de Problemas.....	7
<b>Grafico 2</b> Categorías Fundamentales .....	19
<b>Grafico 3</b> Sub Ordinación de Variable Independiente .....	20
<b>Grafico 4</b> Sub Categorización de variable Dependiente .....	21
<b>Grafico 5</b> - Pregunta 1¿Es usted socio de la cooperativa PRODUFINSA? .....	55
<b>Grafico 6</b> - Pregunta 2 ¿Ha hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa PRODUFINSA?.....	56
<b>Grafico 7</b> - Pregunta 3, Para el otorgamiento de un crédito le han investigado sus antecedentes crediticios?.....	57
<b>Grafico 8</b> - Pregunta 4-En la Cooperativa para que le otorguen un crédito se demora mucho tiempo.....	58
<b>Grafico 9</b> - Pregunta 5 - Considera usted que el porcentaje de interés para micro créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA es alto? .....	59
<b>Grafico 10</b> - Pregunta 6 -.- ¿Usted ha caído en mora por un crédito en esta Cooperativa PRODUFINSA? .....	60
<b>Grafico 11</b> - Pregunta 7 -.-Usted realiza depósitos en la Cooperativa solo por pagos ?.....	61
<b>Grafico 12</b> - Pregunta 8-.-¿La Cooperativa PRODUFINSA incentiva al Ahorro? .....	62
<b>Grafico 13</b> - Pregunta 9 -Usted mantiene dinero ahorrado en la Cooperativa? ...	63
<b>Grafico 14</b> - Pregunta 10 - ¿Es beneficioso el interés que paga la Cooperativa por mantener dinero depositado a plazo fijo?.....	64
<b>Grafico 15</b> - Pregunta 11- ¿Usted ha realizado depósitos a plazo fijo? .....	65
<b>Grafico 16</b> - Pregunta 12 -.- ¿Si usted cuenta con dinero en la Cooperativa que no necesita en el momento usted lo retira de todos modos? .....	66

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación propone a la Cooperativa Produfinsa un manual operativo de políticas y procedimientos crediticios que permita generar mayores niveles de liquidez, los mismos que ayudarán a mejorar la ineficiente gestión dentro de la entidad; la política establecida se enfoca a la prestación de créditos a clientes que mantengan la capacidad de pago.

La investigación se ha llevado a cabo de manera exhaustiva en cuanto a los procesos que ha mantenido la cooperativa Produfinsa para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, la cual tuvo inconveniencias debido a su ineficiente aplicación de políticas, un orden de sus procedimientos .

Los mismos cambios llevarán a la Cooperativa a recuperar créditos y sanear su cartera, además esto conllevará a tener más dinero en movimiento dentro de la entidad, ayudando a subir sus niveles de liquidez, asegurando así su permanencia en el mercado.

Además, esta investigación contiene una propuesta que tiene objetivos que indican las posibles mejoras que tendría la Cooperativa si empleara la misma, esta implementación ayudaría a obtener índices de liquidez mejorando la situación de la Entidad.

Es necesario que las instituciones que se encuentran bajo la supervisión del ministerio de economía popular y solidaria como es el caso de la Cooperativa Produfinsa mantengan un control adecuado sobre los procedimientos que deben cumplir y hacer cumplir a quienes por sus necesidades han de ser beneficiados por los servicios que prestan sin atentar con la solides de la o las cooperativas.

Por tales razones, se ha desarrollado la presente investigación en la Cooperativa Produfinsa, con el fin específico de valorar el cumplimiento de objetivos institucionales, valores, metas.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODUFINSA sucursal Píllaro en donde se efectuó indagaciones previas para determinar la problemática que afecta a la institución la misma que debe ser solucionada de manera correcta y oportuna ya que dicha problemática puede afectar directa o indirectamente a los estados financieros acarreando problemas insubsanables.

El presente trabajo consta de seis capítulos los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I donde consta el problema de investigación; las contextualizaciones macro, meso y micro del problema así como se justifica el desarrollo planteando objetivos.

Capítulo II aquí consta el marco teórico; donde se entabla antecedentes investigativos, se desarrolla las variables de investigación, se describe la fundamentación filosófica y se determina la hipótesis.

Capítulo III trata la metodología de la Investigación determinando el enfoque y la modalidad de la investigación; la población sujeta a investigación así como la determinación del plan de recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV se establece el análisis e interpretación de resultados obtenidos de la información determinada.

Capítulo V se describe las conclusiones a las que se llegó después de la investigación y se determina recomendaciones en función de lo investigado.



Capítulo VI se determina la propuesta que realiza la investigadora para corregir el problema detectado en la Cooperativa Produfinsa.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

La Cartera de Créditos y la Liquidez en la Cooperativa PRODUFINSA, Agencia Pillaro.

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### *1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN*

##### *1.2.1.1 Contextualización Macro*

Las Cooperativas a nivel Nacional se encuentran pasando por periodo de transición y desafíos los mismos que ocasionan cambios bruscos dentro de su organización, en la parte financiera, estructural, operacional lo que produce riesgos de iliquidez debido a la mala toma decisiones por parte de gerencia por no medir los riesgos crediticios periódicamente, producido por la ausencia de una investigación más exhaustiva y concreta de las falencias en la gestión , por esta razón las decisiones son tomadas en forma empírica aumento así el riesgo Crediticio en un mercado que exige un buen posicionamiento financiero y confianza por parte del cliente.

En el Ecuador las Cooperativas por estar pasando por esta etapa de transición se encuentran realizando constantes cambios dentro de su estructuración organizacional , financiera , operacional por la Ley de Economía Popular y Solidaria la cual tiene como objeto primordial el Buen Vivir .

Entendiéndose así ,en el artículo 311 de la Constitución, señala que “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”( Constitución , 2008 ) .

En el Ecuador existe un promedio de 6059 Cooperativas activas operando plenamente en el País , siendo controladas antes por la Superintendencia de Bancos y ahora regidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria la cual se encarga de medir su solvencia financiera , liquidez y riesgo .( Diario El Comercio , 2013 )

En el año de 1879 se creó la primera Institución Financiera en el Ecuador , así en el Art. 319 del Capítulo Sexto, sección primera de la Constitución de la República del Ecuador “ reconoce diversas formas de organización de la producción de la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas ”

Las Cooperativas Aguirre Gudiño & Andrango Anrango, (2012) define a las Cooperativas “Como sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo. Prestan créditos que son Operaciones financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, con el propósito de cubrir gastos corrientes o extraordinarios por la falta de liquidez”.

Los créditos pueden ser Crédito Comercial : dirigido a actividades productivas ; microcrédito : destinado a financiar actividades de producción, comercialización o servicios y cuya fuente de pago son los ingresos generados por la actividad ; consumo : destinado a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios ; vivienda : destinados a la adquisición, construcción, remodelación de vivienda propia ; Entre otros

#### ***1.2.1.2 Contextualización Meso***

La Provincia de Tungurahua se ha caracterizado por tener un gran número de Cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, para el consumo, la vivienda y la producción, siendo así Tungurahua la segunda Provincia, después de Pichincha con 404, en tener el mayor número de cooperativas del país.

En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 11 años suman 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito , teniendo Ambato el mayor número con 370 Cooperativas , las mismas que serán controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria asumirá los controles de dichas cooperativas. Edgar Peñaherrera, director Ejecutivo de la Asociación Nacional de Cooperativas, manifestó que “El sistema financiero de la Provincia de Tungurahua y del país es bastante fuerte, pero el trabajo que desarrollará la Superintendencia, será fundamental para que este no se debilite ”

#### ***1.2.1.3 Contextualización Micro***

En tiempos donde a los pueblos solo se les consideraba solo para actividades de agricultura , ganadería y otros ,sin pensar que estos bienes provenientes podían ser administrados nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ Produfinsa ”, el 22 de septiembre del 2010, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada

principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad en general.

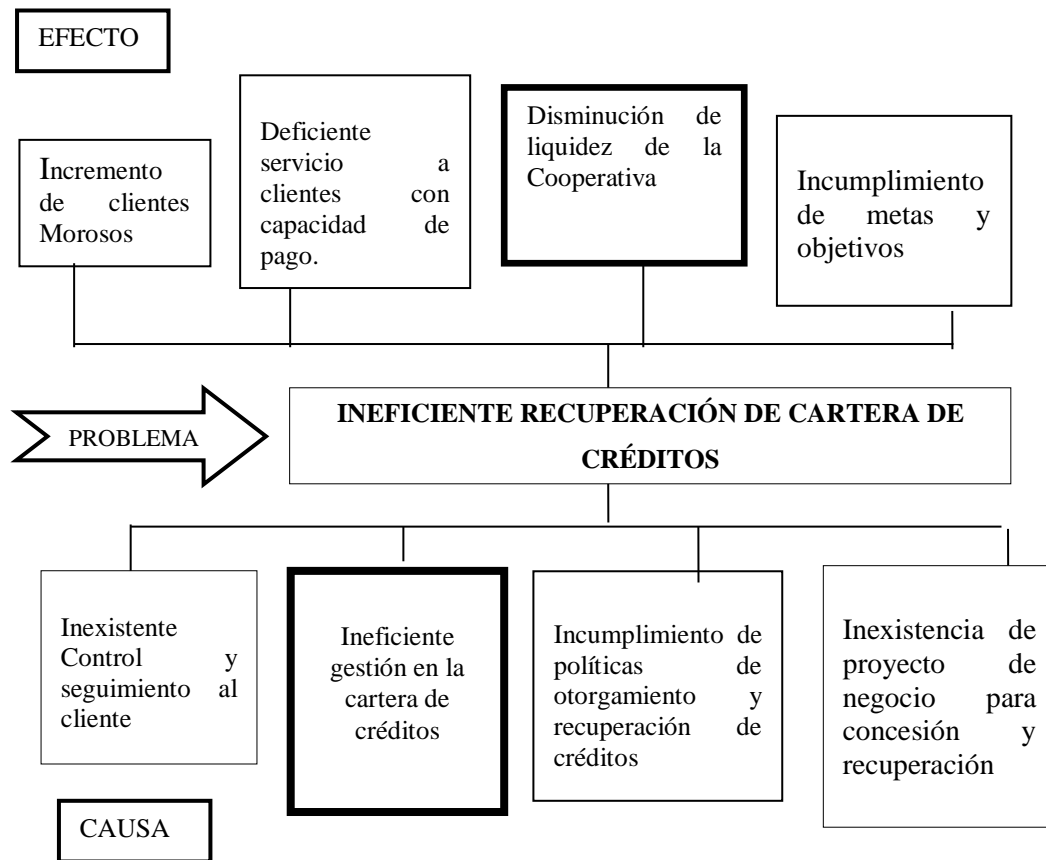
Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la parroquia Pilahuin, Juan Benigno Vela y Guamote liderado por el Sr. David Pacari Pacari, Victor Masabanda y otros, tras largas conversaciones y análisis deciden por invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la Provincia de Tungurahua pensando en mejorar las condiciones de vida de sus comunidades y el pueblo en general. Es así que se unen las familias, Pacari, Masabanda, Guaman, Quinatoa, Llerena, de Pilahuin, Chibuleo y Santa Rosa Provincia de Tungurahua .

La Cooperativa durante estos periodos ha pasado por procesos de cambios, por lo tanto, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

Los servicios y productos que ofrecen son: Micro créditos, Créditos estudiantiles o Becas estudiantiles o Ahorros a la vista, Inversiones a Plazo fijo, Servicios comunitarios.

### 1.2.2 Análisis Crítico

Grafico 1 Árbol de Problemas



Elaborado por: Investigadora

#### Relación Causa – Efecto

En la Cooperativa Produfinsa se ha detectado un problema en cuanto tiene que ver a la recuperación de la Cartera de Créditos , este problemática se puede aducir a diferentes factores como el inexistente control y seguimiento que se hace al cliente antes de otorgarle un crédito ni posterior a ello razón por lo que se puede establecer que el control es deficiente y puede generar daños operacionales y por ende verse afectado el hecho económico.

Otro de los factores que se presumen son una causa para el problema que nace de una ineficiente gestión en cartera de créditos , debido al deficiente seguimiento y análisis que se da a los procesos de cobranza , ya que en si solo se toman medidas persuasivas que en la mayoría de los casos no son efectivas lo que a su vez genera mayores e inconvenientes en el balance de la cooperativa.

El incumplimiento de políticas o la falta de ellas hace que el otorgamiento y recuperación de créditos sean escasos y la cartera de créditos se vea afectada de manera evidente afectado a la liquidez de la Cooperativa y poniendo en inestabilidad su solidez institucional.

La inexistencia de un proyecto de negociación para concesión y recuperación de cartera como política interna ha ocasionado que la Cooperativa mantenga a clientes morosos en su balance incumpliendo de esta manera con las metas y objetivos propuestos por directivos lo que incide en la disminución de la liquidez en la Cooperativa.

### ***1.2.3 Prognosis***

Si la Cooperativa “PRODUFINSA” mantiene problemas con su cartera de créditos se ha de entender que no solo se mantendrá a clientes morosos anteriores si no que este componente va ir incrementando afectando directamente al balance de la Cooperativa así como a su estado de resultados.

El mantener una cartera de créditos no favorable para la cooperativa provoca que el servicio a los clientes con capacidad de pago sea deficiente por el hecho de no poderles ofrecer lo que necesitan lo que implicaría a futuro una disminución de clientes afectado la estabilidad de la cooperativa en el mercado.

Con ineficiente gestión de Cartera de Créditos afectaría a la liquidez de la cooperativa ocasionando que la misma no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo por lo que las pérdidas que se obtendrían serían irreparables induciendo en el peor de los casos al cierre de la misma.

El inadecuado manejo de la cartera de créditos llevaría a la cooperativa a la disminución de su capital y recursos económicos aquejando directamente al fin de la Cooperativa, de sus directivos y accionistas provocando un riesgo de permanencia de la Cooperativa en el mercado.

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

¿De qué manera la Cartera de Créditos ha incidido en la liquidez de la Cooperativa Produnfinsa , Agencia Pillaro , periodo 2013 ?

#### ***1.2.5 Interrogantes ( Subproblemas)***

¿ Se realiza un control a los procesos de gestión aplicados en la cartera de créditos en la Cooperativa ?

¿ Se ha analizado los niveles de liquidez en la Cooperativa?.

¿Cómo disminuir el riesgo de la cartera de créditos?

#### ***1.2.6 Delimitación del objeto de investigación***

La siguiente Investigación se maneja bajo los siguientes parámetros:

**Campo:** Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

**Área:** Educación Comercial y Administración

**Aspecto:** La Cartera de créditos



**Delimitación Espacial:** El presente trabajo investigativo se desarrolla en las instalaciones de la Cooperativa Produnfinsa , Agencia Pillaro

**Delimitación Temporal:** El presente trabajo Investigativo se desarrollará Año 2013

**Unidades de Observación:**

Personal de la Cooperativa PRODUFINSA

Socios de la Cooperativa PRODUFINSA

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación brinda la oportunidad de conocer la metodología que utiliza la Cooperativas Produnfinsa, para el manejo de sus finanzas, el cumplimiento de metas y objetivos que enfrenta a diario debido a la gran competencia en su entorno; además, que permitirá a la investigadora poner en práctica información y conocimientos, así también como el de ayudar a la Cooperativa a mejorar sus niveles de calidad y liquidez, siendo así, la Cooperativa beneficiaria de este trabajo de investigación para la buena gestión de su cartera de créditos, teniendo así, mayor liquidez brindando mayor posicionamiento financiero en el mercado.

### **1.4 OBJETIVOS**

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

Determinar de qué manera la gestión de la cartera de créditos concedidos ha afectado a la liquidez, para plantear mejoras financieras y administrativas en la Cooperativa Produnfinsa .

### *1.4.2 Objetivos Específicos*

- ✓ Evaluar los procesos de gestión aplicados en la cartera de créditos en la Cooperativa PRODUFINSA para la identificación de problemática existente.
- ✓ Determinar que es la liquidez para establecer el grado de la misma que posee la Cooperativa PRODUFINSA.
- ✓ Proponer un manual operativo de políticas y procedimientos crediticios para generar mayores niveles de liquidez de la Cooperativa PRODUFINSA.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

En la Investigación realizada por Jácome Escobar, (2008) que versa sobre “Mejoramiento de procesos de la cooperativa de ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. Oficina operativa Puyo”, manifiesta que luego de una exhaustiva investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de un sinnúmero de herramientas estadísticas, llega entre otras, a las siguientes conclusiones:

“En la actualidad las Cooperativas, se han convertido en una efectiva dentro del Sistema Financiero y frente al Sistema Bancario, que alternativa si bien ofrecen productos similares como el ahorro y el crédito, pero su finalidad es la rentabilidad o lucro para la entidad bancaria, actividad totalmente contraria al cooperativismo.

El sistema financiero de esta época se encuentra atravesando fuertes y frecuentes cambios, por lo que el éxito o fracaso de este tipo de Instituciones está condicionado en alto grado por la habilidad que desarrollan para aprovechar las oportunidades o enfrentar las amenazas que el sistema conlleva en relación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito”.

Las oportunidades que tiene la Cooperativa son: el estar sujetos a organismos superiores de control, mantener buenos proveedores, ofrecer calidad en el servicio de Crédito, el factor social y el factor tecnológico, que abarca el Internet y la automatización, que están en permanente evolución y que permiten brindar un servicio con mayor cobertura

“El mejoramiento de los procesos se orienta a la solución de los problemas que éstos presentan con la consecuente disminución de los tiempos, costos y aumento de las eficiencias por medio del mejoramiento, fusión, eliminación y creación de actividades de acuerdo a los casos, utilizando para ello herramientas como las Hojas ISO, flujo diagramación y las hojas de mejoramiento”.

Este mejoramiento es muy importante ya que como Cooperativa deben conocer cuáles son sus principales procesos y funciones a seguir todo ello contenido en un manual operativo de los procesos a los que deben acogerse.

Del mismo modo, en la tesis de implementación de plan de negocios de Suntaxi Oña, (2012), que atiende acerca de la importancia de un plan de negocios en la cooperativa de ahorro y crédito “CEDES”, llegó a las siguientes conclusiones:

“Un plan de negocios sirve como instrumento para promover la inversión, recuperación de cartera definiendo claramente el mercado, esta herramienta que describe la visión y objetivos, logrando una ventaja competitiva .A través del estudio de mercado realizado en el presente proyecto, se determinó que existe demanda insatisfecha en lo referente a créditos lo que refleja que el proyecto es rentable”.

Al igual, en la investigación de Puente Moncayo, (2010) que habla sobre “Gestión de Riesgo de crédito en Mutualista Pichincha – Modelo de pérdida esperada para la cartera hipotecaria de vivienda”, concluye que:

“La normativa de La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador dispone de que cada Institución controlada tiene su propio perfil de riesgo las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece y que, por lo tanto, al no existir u modelo de administración de

riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema y debe emplear metodologías que coincidan y combinen criterios cuantitativos y cualitativos en su diseño, esto con el fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones”.

El acuerdo II del Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria establece, en lo que respecta al enfoque para medir el riesgo crediticio, la posibilidad de que el supervisor permita a las instituciones Financieras utilizar modelos internos para estimar el riesgo crediticio en sus portafolios; de esta forma, podrá determinar la calidad crediticia de cada deudor y, con ello, calcular una cantidad potencial de pérdida (Pérdida Esperada).

El objeto principal del trabajo de investigación a nivel internacional de Guzmán Delgado, (2008) es el riesgo de crédito, específicamente su adecuada administración. Con tal propósito se examinó algunas de las más importantes herramientas prudenciales establecidas en la regulación y supervisión, que tienen como finalidad identificar, evaluar, monitorear y controlar o mitigar este riesgo de la cual concluyen:

“En Colombia el caso es similar. El SARC (Sistema de administración del riesgo crediticio), busca incentivar a los propios establecimientos de crédito a evaluar su propio riesgo crediticio, y al igual que en los documentos de Basilea, se habla de una doble supervisión o control. En este caso, la Superintendencia se limita a velar por el efectivo cumplimiento de los parámetros mínimos. Será el propio establecimiento el que deberá analizar el riesgo que contrae de acuerdo con las políticas trazadas por su Junta Directiva”.

“Por lo tanto, el sistema que propone, tiene un doble objetivo: i) prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el riesgo crediticio; y ii) incentivar la independencia de los establecimientos de crédito”.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

Esta investigación será relevante y crítica ya que después de su desarrollo investigativo se planteará si la problemática es lo suficientemente importante como para ser estudiada y analizada, para así contribuir con mejoras a la misma de manera sistemática y objetiva, apoyando de esta manera a la solución de problemáticas del riesgo crediticio que tiene la cooperativa actualmente mediante el mejoramiento de procesos y estrategias que serán evaluados en esta investigación.

## **2.3 Fundamentación Legal**

Se citarán los artículos que sean de importancia con la investigación como son: la norma Suprema La Constitución del Ecuador, al igual, que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y la Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

**En la Constitución siendo la Norma Suprema de la República del Ecuador**, el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno; plantea los siguientes artículos de la Constitución del Ecuador del año 2008, que serán de utilidad para la investigación:

**Art. 283.-** “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de

acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

**Art. 284.-** “ La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional ”.

Al analizar los artículos de **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor** hace inca pie a los artículos siguientes, teniendo como objetivo el “normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes”.

**Art. 47.-** “Sistemas de crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así, como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que

se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y, en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores ”.

**Art. 49.-** “Cobranza de créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar”.

Teniendo como referencia la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario 2013**, se considera necesario para esta investigación los siguientes artículos:

**Art 3.-** “La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley ”.



**Art. 4.-** “ Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

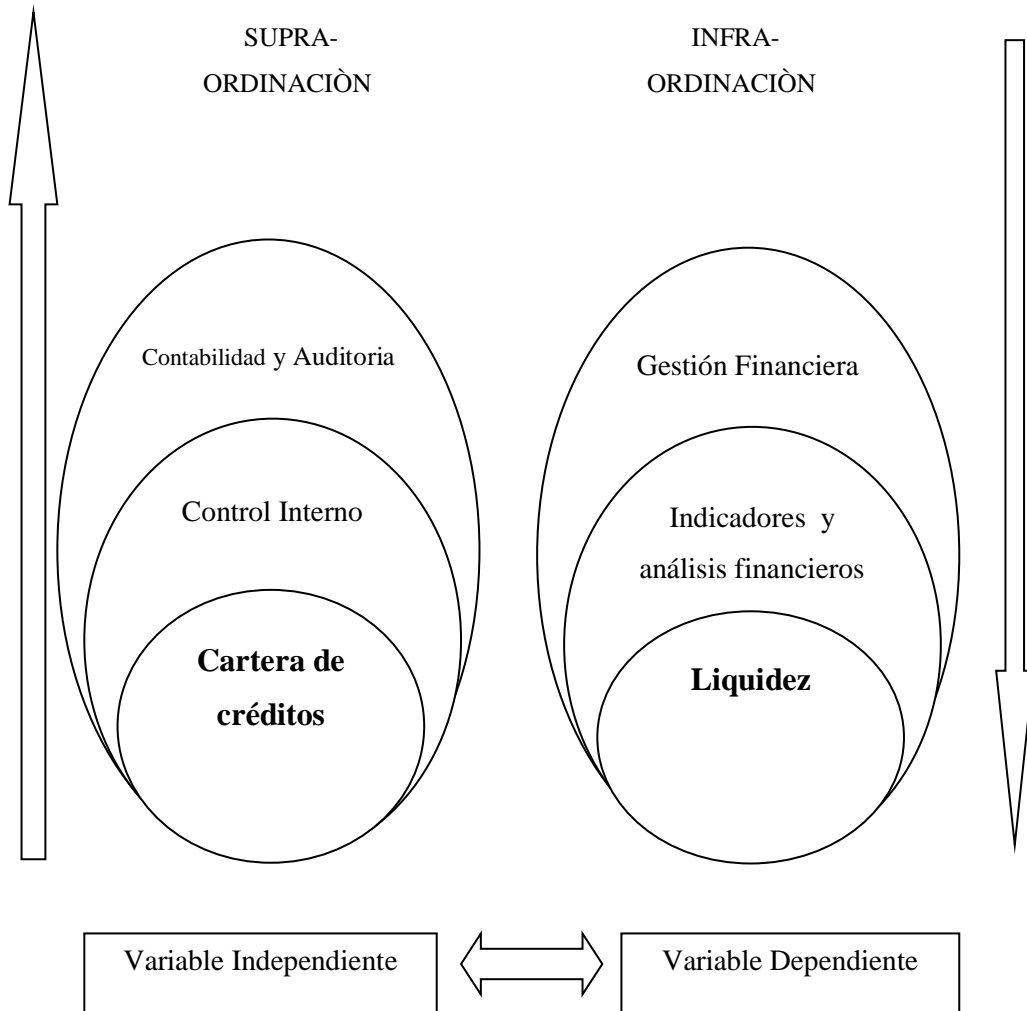
- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable:
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes ”.

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

**Art. 23.-** “Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley ”.

## 2.4 Categorías Fundamentales



**Grafico 2** Categorías Fundamentales

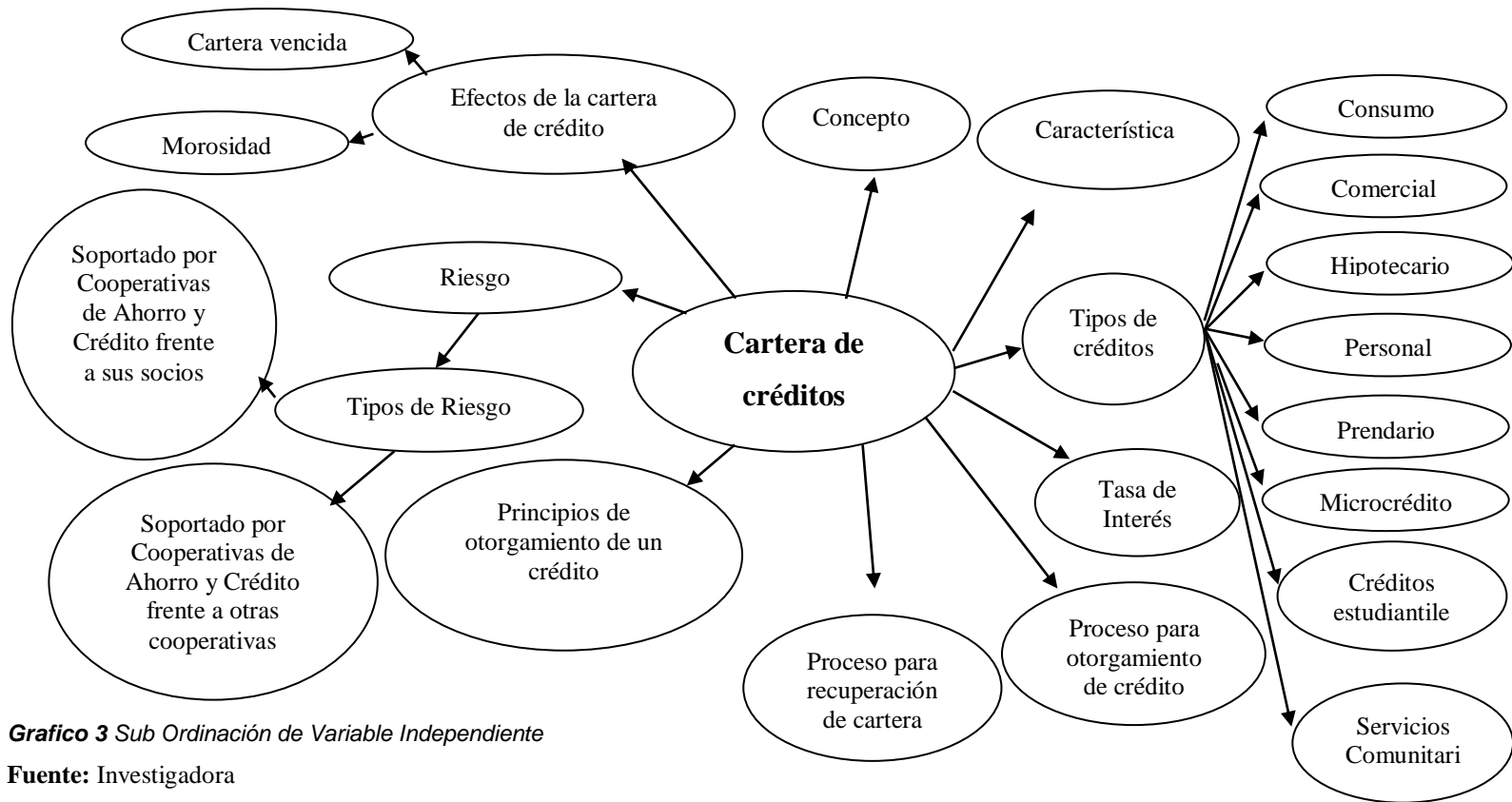
**Fuente:** Investigadora

**Elaborado por:** Karina Velastegui

### 2.4.1 Sub-Ordinación Conceptual

#### 2.4.1.1 Sub-Ordinación de Variables Independiente

**Variable Independiente:** Cartera de Créditos



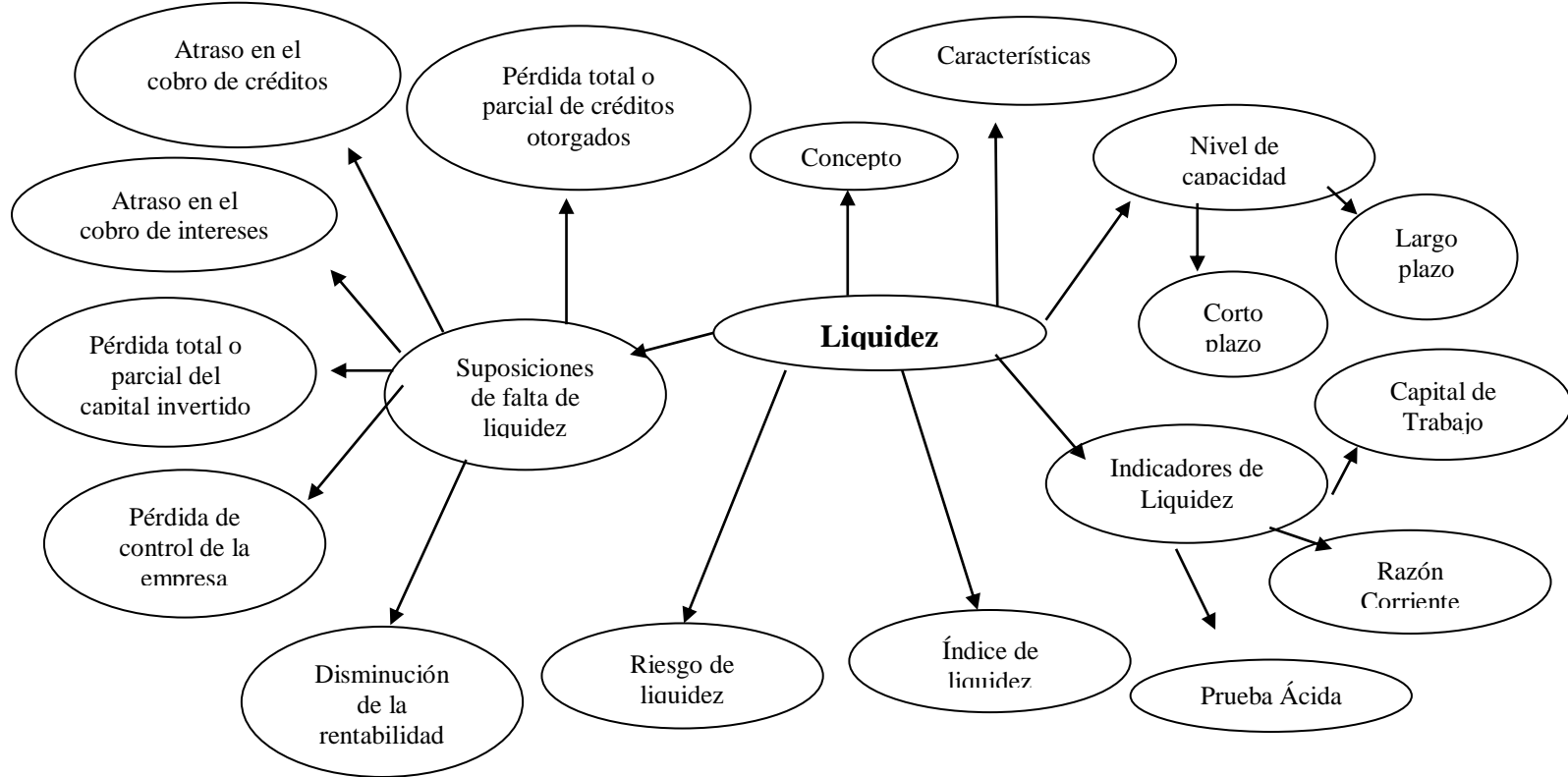
**Grafico 3** Sub Ordinación de Variable Independiente

**Fuente:** Investigadora

**Elaborado por:** Karina Velastegui

2.4.2.2 Sub –Ordinación variable dependiente

**Variable Dependiente: Liquidez**



**Grafico 4** Sub Categorización de variable Dependiente

**Fuente:** Investigadora

**Elaborado por:** Karina Velastegui

### ***2.4.3 Marco Conceptual Variable Independiente***

#### ***2.4.3.1 Cartera de Créditos***

Según Rodríguez, (1983, pág. 308) “Es una cuenta que corresponde al activo y que comprende los saldos de un capital de las operaciones de créditos otorgados. A ella también se incluyen algunas transacciones otorgadas con fuentes de financiamiento interno, externo o propias”.

Entonces la cartera de crédito representa los montos que son prestados a los acreditados , es la cuenta que se utiliza para registrar los movimientos dentro de las entidades motivos de préstamos o saldos deudores , por lo tanto , es una cuenta de vital importancia para las entidades ya que representa cantidades de dinero .

##### ***2.4.3.1.1 Concepto***

Los créditos son operaciones financieras que se realizan con terceros dentro de una entidad conjuntamente con los documentos que requiera de esta manera amparando a los activos financieros. Esto a través de un compromiso asumido por ambas partes para asumir responsabilidades de préstamo y de pago, cumpliendo con los requisitos que la Cooperativa requiera el tiempo, el monto, interés, fechas de pagos.

##### ***2.4.3.1.2 Características***

La cartera de créditos es una cuenta donde reposa la información sobre los créditos concedidos por la institución.

- Permite una estimación preventiva sobre el giro de los créditos concedidos.
- Permite conocer el valor del capital que está en manos de terceros.

- Permite conocer el estado de vencimiento de los créditos concedidos.
- Permite conocer la rentabilidad que se obtiene de los créditos concedidos.

#### *2.4.3.1.3 Tipos de Créditos*

Según Rodríguez, (1983, pág. 381) “el crédito facilita las diferentes operaciones que a diario se llevan a cabo en el mercado”

Según la Súper Intendencia de Bancos y seguros tenemos la siguiente clasificación de créditos :

##### **2.4.3.1.3.1 Consumo**

**Crédito De consumo.-** “Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.”

##### **2.4.3.1.3.2 Comercial**

Crédito Comercial: “Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público. ”

#### **2.4.3.1.3.3 Hipotecario**

El crédito hipotecario representa una oportunidad para las personas de adquirir una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad que tiene un valor que es muy caro para alcanzarlo y no se cuenta con dinero para tenerla, entonces representa préstamo que se hace a largo plazo, el mismo que está respaldado en la hipoteca de la vivienda que se adquiere.

#### **2.4.3.1.3.4 Personal**

Son créditos personales es aquel contrato mediante el cual una entidad financiera realiza un préstamo de dinero a disposición de un cliente, este otorgamiento es para uso libre, por lo general existen menos requisitos para gestionarlo, estos son para uso de compras libres como para viajes, computadoras, gastos varios, esta cantidad de dinero prestada con el compromiso de devolver la cantidad de dinero con interés y además en un periodo determinado.

#### **2.4.3.1.3.5 Prendario**

Es aquel préstamo de dinero que se otorga a cambio de un bien mueble, en donde el deudor da en garantía para preñar el bien que se ha adquirido, pagando la cuota mensual, de esta forma en bien preñado queda a custodia del deudor, pero su uso es limitado después del acorde que se lleguen en ambas partes, además no puede venderla hasta que se cancele la totalidad de la deuda o pase a un nuevo comprador.

#### **2.4.3.1.3.6 Microcrédito**

Microcréditos.- “ Es todo crédito no superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario,

persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00).

Destinados 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 ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América . ”

#### **2.4.3.1.3.7 Créditos estudiantiles**

Crédito educativo o estudiantil.- “ Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos.

Las operaciones de crédito educativo se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, las cuales principalmente se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones.

Para ello, este tipo de productos, contienen tablas de amortización con períodos de pago que inician su ejecución con posterioridad al término de los estudios del deudor, períodos de gracia tanto para los intereses como para el capital; o, la aplicación de una diferente metodología para la evaluación de la capacidad de pago. ”

#### **2.4.3.1.3.8 Servicios Comunitarios**



Es un servicio que algunas entidades prestan para apoyar, impulsar, incentivar a la gestión comunitaria, educación social, o salud, siendo iniciativa de la entidad, para poder publicitar la participación de la entidad en el mercado mediante este servicio en el mercado

#### ***2.4.3.1.4 Tasa de interés***

Según Ortiz Soto,( 2001, pág. 127) “ La tasa de interés como el rendimiento porcentual que se paga durante algún periodo contra un préstamo seguro , es el porcentaje que se aplica a una cantidad monetaria que denominamos capital y que equivale al monto que debe cobrarse o pagarse por prestar o pedir prestado dinero . ”

El autor Van Home & Wachomics, (2002, pág. 29) “El interés sobre el monto que se ha prestado que aplica a la mayoría de los préstamos mercantiles se determinan mediante un proceso de negociación entre prestamistas y prestatarios.”

Entonces Tasa de Interés es el porcentaje adicional que se paga extra por adquirir un préstamo o una cantidad de dinero, el mismo que es cancelado en ciertos plazos de tiempo y del cual la Entidad Bancaria Obtiene el beneficio Económico por prestar dinero.

#### ***2.4.3.1.5 Proceso para otorgamiento de crédito***

Según el grupo de asociados BPR Asociados en Bogotá, el otorgamiento de créditos de González Pascual & García Remacha, (2012) “es la función primordial de las entidades y la cartera de préstamos de una entidad comprende el grueso de sus activos y provee la mayor fuente de sus ingresos y ganancias”.

“Es identificar los riesgos inherentes a la actividad de colocación de recursos, derivar conclusiones en cuanto a probabilidades de Pago y hacer recomendaciones en cuanto al tipo y estructura adecuados de las operaciones crediticias, a la luz de las necesidades de los clientes y los riesgos percibidos, con el propósito de maximizar su rendimiento”.

Es el proceso más vital dentro de una organización ya que de este paso depende si es apto el futuro socio y si tiene todas las capacidades para recibir un crédito y si está en las posibilidades de pagarlo en los tiempos estipulados en el contrato.

#### ***2.4.3.1.6 Proceso para recuperación de cartera***

Es un proceso fundamental que representa una herramienta básica para tener el dinero de vuelta en la Cooperativa para su éxito económico, esto trabajando conjuntamente con la Planeación, ejecución, dirección, control y seguimiento, esto a cargo de todos quienes forman parte del personal.

Como entidad Financiera se debe tener una buena relación con el cliente sin descuidar los intereses propios de la entidad, sobre todo llegar a un acuerdo para tener un eficiente proceso de cobranza, hacer entrevistas y encuestas en caso de mora.

Además se debe tomar en cuenta que deberá contar con valores que son, respetar al socio, honestidad en todas las acciones, transparencia en las situaciones financieras, sobre todo mantener el objetivo profesional y cumplir con las metas.

#### *2.4.3.1.7 Principios para otorgamiento de un crédito*

Los Principios básicos para el otorgamiento de un crédito, de acuerdo al Profesor Matos Vita, (2013) dictado en el curso sobre Análisis de Riesgo Crediticio nombra a los siguientes Principios

**“Finalidad:** Es la razón principal por la cual el crédito es requerido por el solicitante.

Por lo tanto, este principio es el principal de todos y el más importante a la hora del otorgamiento del crédito.

**Capacidad de pago:** Es la liquidez y la solvencia que necesitamos como solicitante para cubrir el pago de un crédito.

**Seguridad:** Es la confianza de pago basada en nuestros ingresos que sea suficiente el monto para cubrir el pago del crédito.

**Moralidad:** Son el conjunto de valores éticos y morales que se requiere para mejorar la confianza entre las partes.

**Suficiencia:** Determinar si esta cantidad es lo suficiente como para cubrir nuestras necesidades financieras.

**Oportunidad:** Son las diferentes fuentes de financiamiento que en ese momento se puedan presentar o que nos lleguen a ofrecer para realizar un préstamo.

**Accesibilidad:** son todas las fuentes de financiamiento que nos pueden otorgar un crédito, todo eso dependiendo de nuestro historial crediticio.

**Simplicidad:** Son las facilidades que el acreedor nos ofrezca tanto para el otorgamiento del crédito como su pago. ”

#### ***2.4.3.1.8 Riesgo crediticio***

Según los autores Estupiñan Gaitan & Estupiñan Gaitan, (2006, pág. 11) , en donde cita el Riesgo crediticio enuncia que :

“La posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas, por ello las empresas con ánimos o sin ánimos de lucro deben propender a crear a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres, desafiándolas con preparación suficiente”.

Entonces el riesgo crediticio es la posibilidad que la entidad incurra en pérdidas significativas lo cual tenga consecuencias relevantes para la empresa , esto debido a que una de las partes no cumpla con las obligaciones monetarias de pago .

#### **2.4.3.1.8.1 Tipo de riesgo**

Se entiende por riesgo a la posibilidad de que ocurra un evento o problemática que sea de beneficio o de perjuicio para la entidad , que lleva consigo consecuencias , y que este riesgo puede ser asumido por la misma entidad o verse en la necesidad de ser financiado por otras Instituciones Bancarias para ser cubierto el pago .

#### **2.4.3.1.8.1.1 Soportado por Cooperativas de Ahorro y Crédito frente a otras cooperativas**

Cuando a las cooperativas les hacen préstamos a otras cooperativas estas corren el riesgo de que los valores entregados por concepto de crédito no les sea devuelto cuando esto sucede existen dos posibilidades la primera que el valor les sea pagado con bienes de la cooperativa beneficiaria del crédito y la segunda sería que la misma cooperativa afronte el valor prestado disminuyendo el valor de su patrimonio.

#### **2.4.3.1.8.1.2 Soportado por Cooperativas de Ahorro y Crédito frente a sus socios**

Esto nace de los créditos concedidos a los socios; cuando estos no cancelan el valor adeudado y la institución haya agotado los medios de cobro y el valor no ha sido posible recuperarlo la institución es la que asume este valor perdido disminuyendo este valor de su patrimonio registrado al momento en que se dé de baja la cuenta incobrable.

#### ***2.4.3.1.9 Efectos de la cartera de crédito***

Es una serie de consecuencias que con el tiempo ha conllevado a un sin número de problemáticas financieras en las cuentas de mayor relevancia para la Entidad, debido una ineficiente gestión, una mala toma de decisiones, una incapacidad de pago por parte de los clientes, una insuficiente evaluación previa el otorgamiento del crédito, etc., lo que ocasiona ciertos puntos débiles para la entidad afectando a las cuentas que son de importancia para la entidad.

#### **2.4.3.1.9.1 Morosidad**

Según Domínguez Valverde & Monar Yáñez, ( 2008), define la morosidad como: “Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.”

Es el punto débil de toda entidad que espera que no suceda , porque esperan tener socios puntuales y cumplidos , pero al cual muchos caen y deben asumir esta que viene a ser una perdida para la Entidad Bancaria debido al incumplimiento del socio que no cumplió con lo estipulado .

#### **2.4.3.1.9.2 Cartera Vencida**

Según Marín Hernández & Martínez Garcés, 2002, pág. 129), “Compuesta por créditos cuyo principal, intereses o ambos, no han sido pagados en su totalidad en el momento y plazos pactados o que habiéndose reestructurado o renovado continúan como cartera vencida por no haberse cumplido los plazos requeridos de pago sostenido”

Son aquellos créditos que no alcanzaron la totalidad de pago , esto como consecuencia de falta de pagos de los socios los cuales cayeron en mora en la Entidad Bancaria .

#### **2.4.3.2 Control Interno**

Según Coopers & Libran, (1997, pág. 5) el control interno “se deriva de la manera en que la dirección dirige a una empresa y están integrados por procesos, que ayudan a conseguir objetivos de rentabilidad, rendimiento y a prevenir pérdida de recursos.”

El control interno dentro de una organización ayuda a verificar que se cumplan los procesos internos, políticas, metas, arrojando de esta manera información financiera confiable y además suministra a los directivos información relevante de cómo va en funcionamiento problemáticas para una toma de decisiones.

Según Mantilla & Cante, (2005, pág. 10) el control interno “comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional”.

En una empresa el control interno comprende en fomentar la organización para obtener mejores procesos administrativos, mejorar la toma de sesiones, esto implica un control de cumplimiento de metas y objetivos, lo que beneficiará la dirección de la entidad.

#### ***2.4.3.3 Contabilidad y Auditoría***

La contabilidad y auditoría son una ciencia social que permite conocer medir, analizar la situación económica en general de una entidad con el fin de que las personas quienes están a cargo del ámbito administrativo tomen medidas correctivas, ya que la información que se les presente se entiende ha sido previamente registrada y sistematizada.

Uno de los tratadistas contables Juliá Igual (2005, pág. 53) establece que la contabilidad es “un instrumento capaz de suministrar información útil para la toma de decisiones en función de las necesidades de sus usuarios.”

A lo que se puede decir que la contabilidad es una ciencia que permite registrar la información en función de las necesidades y características de la entidad ya que no se puede generalizar en función de la actividad económica que esta mantenga. La información que arroja la contabilidad permite al usuario conocer la realidad económica de su entidad en un periodo determinado.

Según Omeñaca (2008, pág. 21) la contabilidad es la “ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio, así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio.”

Es necesario establecer que a través del registro de las transacciones económicas de una entidad su representante puede conocer la dinámica de su negocio ya que este registro es el fiel reflejo de su situación actual en el mercado. La contabilidad permite mantener la información actual sobre el acrecentamiento o disminución patrimonial.

Según Melini (2004, págs. 16-17) la auditoria es “el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones, la eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad ”

Por lo que se puede decir que la auditoria es una ciencia netamente evaluativa ya que se realiza la revisión de todos los componentes de los estados financieros con la finalidad de detectar si existe falencias o no para posteriormente realizar debidas observaciones que permitan subsanar lo encontrado de manera que no se vea perjudicado a gran escala la entidad en cuestión.



Según Benjamin, (2007, pág. 11) la auditoria es “la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar y lograr una ventaja competitiva sustentable.”

Es necesario que las instituciones auditen los estados financieros de sus entidades ya que a través de la misma pueden determinar si la contabilidad que se ha llevado ha mantenido registros contables verídicos y exactos pudiendo así detectar de manera real su desempeño en el mercado en un determinado periodo; sin dejar de lado que al finalizar la correspondiente auditoria el profesional a cargo a de establecer recomendaciones y asesoría de cómo debe contrarrestar sus debilidades internas.

#### ***2.4.4. Marco Conceptual de la Variable Dependiente***

##### ***2.4.4.1 Gestión Financiera***

La gestión financiera consiste en la forma de administrar, organizar los recursos que tiene una entidad para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa

##### ***2.4.4.2 Indicadores y análisis financieros***

Según Ortega Castro, (2002, pág. 25) Análisis Financiero “ Es un estudio, análisis, evaluación e interpretación de los estados financieros y de la situación actual.

Consiste en la aplicación de técnicas y métodos que tienen como objetivo proporcionar elementos de juicio suficientes para interpretar la situación financiera de la empresa.

En el estado de situación financiera o balance, podrá observarse de cuanto efectivo dispone, a cuánto ascienden los inventarios, cuanto deben los clientes, el valor de su activo fijo, a cuánto ascienden sus obligaciones para con proveedores, bancos etc.

Por otra parte, el estado de resultados le permitirá conocer cuál es el monto de sus ventas y el costo de las mismas, así como a cuánto ascienden sus gastos de administración y ventas, sus gastos financieros y cuál es la utilidad generada hasta la fecha de su elaboración ”

Los indicadores son métodos utilizados en las Entidades Bancarias para sacar un porcentaje de la situación real de alguna cuenta que se considere de importancia y por lo tanto mediante estos indicadores que arrojan valores reales y actuales se podrá hacer una análisis que es el resumen de toda las condiciones reales financieras y económicas que pasa una Entidad .

#### ***2.4.4.3 Liquidez***

Según el autor Rodríguez, ( 1983, pág. 323) cita que la liquidez es como “La capacidad de la empresa para cumplir en termino con los compromisos a corto plazo o en forma más adecuada a las entidades financieras, podemos comparar tomando saldos a una misma fecha, los recursos líquidos con los pasivos financieros, obtenidos así el coeficiente de la liquidez inmediata”

Para una empresa es la facilidad en la que se hace frente rápidamente a las obligaciones financieras, sobre todo en un periodo a corto plazo

#### ***2.4.4.3.1 Concepto***

Gurusblog Falconi, (1998, pág. 73) expresa sobre la Liquidez al respecto que “Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido”.

Es la proximidad en la que se convierte un activo en efectivo lo que facilita a la empresa a contar con dinero para realizar movimientos, esto gracias a la mejora de procedimientos internos y a la forma rápida de recuperar el dinero y cobrarlos a tiempo.

#### ***2.4.4.3.2 Características***

Según Marlin Marin & Trujillo Ponce, (2004, pág. 5) nombra algunas características sobre la liquidez

- “ Expresa la facilidad de conversión del activo en dinero en dinero líquido”
- “ Menor Liquidez existe mayor riesgo para la entidad ”
- “Es de importancia para toda Entidad disponer de liquidez para realizar sus movimientos financieros.”

#### ***2.4.4.3.3 Nivel de Capacidad***

Es un proceso que se realiza dentro de la Entidad Bancaria como punto de control para evaluar previo el otorgamiento del crédito al socio , validando , verificando y evaluando si tiene suficiente dinero para cubrir a futuro el pago del monto más los intereses que le serán cobrados .

#### **2.4.4.3.3.1 Corto plazo**

Son aquellas deudas que fueron contraídas por préstamos recibidos y otros débitos con vencimientos no superiores a una año, aquellas que son pagadas periódicamente en la entidad Bancaria que fue realizado el préstamo.

#### **2.4.4.3.3.2 Largo plazo**

Son aquellas deudas que fueron contraídas por préstamos recibidos y otros débitos con vencimientos superiores a una año, aquellas que son pagadas periódicamente en la entidad Bancaria que fue realizado el préstamo.

#### ***2.4.4.3.4 Indicadores de Liquidez***

Según Fuentes Medina, (2011, pág. 132) “Es imprescindible que las entidades realicen una valuación de su capacidad para generar fondos suficientes y con rapidez, esta a su vez ayudan al pago de las obligaciones a corto plazo”.

Rodriguez, (1983, pág. 333) menciona en su investigación sobre los indicadores que: “Los indicadores de liquidez se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo.

Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo”

#### **2.4.4.3.4.1 Capital de Trabajo**

Rodríguez, (1983, pág. 133) “Está relacionado las cifras del activo corriente con las del pasivo corriente, pero se establece una diferencia, mostrando cuales serían los recursos corrientes que podrían dedicarse a trabajar después de pagar deudas de corto plazo”

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

#### **2.4.4.3.4.2 Razón Corriente**

Rodríguez, (1983)“Es un indicador de la liquidez que se calcula muy fácilmente , como su nombre lo indica, basta con establecer el cociente entre el total del Activo Corriente y el total del Pasivo Corriente . ”

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

#### **2.4.4.3.4.3 Prueba Ácida**

Rodríguez, (1983, pág. 133) “Es una razón muy similar a la razón corriente. Para calcularla, se excluye de los activos corrientes la cifra del inventario y se divide esta diferencia por el total del Pasivo Corriente. ”

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

#### ***2.4.4.3.5 índice de Liquidez***

Para poder medir y obtener una perspectiva completa de la liquidez lo mejor es anticiparse a cualquier contingencia por falta de efectivo. Sin embargo, existe herramienta para medir la liquidez:

El autor Matos Vita, (2013, pág. 11) dice que “la liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen”.

#### **Razones de Liquidez**

**Índice de Liquidez.-** Permite conocer de cuanto se dispone para hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

**Capital Neto De Trabajo (Cnt).-** esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

$$\text{CNT} = \text{Pasivo Corriente} - \text{Activo Corriente}$$

**Índice De Solvencia (Is).-** Este considera la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes entidades de la misma actividad.

$$\text{IS} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### ***2.4.4.3.6 Riesgo de Liquidez***

Reyna Bello,( 2007, pág. 331) “ Es el mas común de los riesgos al cual están expuestos las Instituciones bancarias y consiste en la posibilidad de que estas no dispongan de fondos para honrar retiros de depósitos y atender a la demanda ”

Feria Domínguez, (2005, pág. 4) “Se materializa es una perdida ante la inexistencia de una contrapartida para deshacer una posición de mercado, también radica en la dificultad para hacer frente a obligaciones de pago futuras”

Es la probabilidad de que la entidad caiga en una situación peligrosa, ya que es la ausencia de dinero en efectivo para cubrir movimientos en el momento en que se requiera, por lo tanto viéndose con falencias y un posible cierre del mismo.

#### ***2.4.4.3.7 Suposiciones de falta de liquidez***

La administración de la empresa debe hacer periódicamente un análisis a la situación financiera, en especial a las cuentas que intervienen para saber si la entidad cuenta con liquidez para solventar movimientos económicos, después del respectivo análisis es posible que se presenten diferentes consecuencias que podemos ver a continuación.

##### **2.4.4.3.7.1 Disminución de la rentabilidad**

La disminución de rentabilidad en función de créditos concedidos se da cuando el crédito no ha sido posible recuperarlo y como consecuencia del mismo es la disminución de la rentabilidad de la entidad ya que por cada préstamo otorgado la institución recibe un valor que genera rentabilidad y permite a la entidad seguir funcionando en el mercado.

#### **2.4.4.3.7.2 Pérdida de control de la entidad**

Esta pérdida de control de la entidad nace de la acumulación de créditos concedidos y no recuperados produciendo una disminución de solides de la institución y por ende el control de la misma y se ve afectada de tal manera que su estabilidad en el mercado es nula.

#### **2.4.4.3.7.3 Pérdida total o parcial del capital invertido**

Cuando se ha producido una gran cantidad de desembolsos por concepto de créditos; y, la captación de ingresos por depósitos es nula la probabilidad de perder parcial o totalmente el capital invertido es latente si no se recupera los desembolsos.

#### **2.4.4.3.7.4 Atraso en el cobro de intereses**

Cuando se otorgan créditos las instituciones no solo cobran el valor adeudado si no intereses por el préstamo otorgado y cuando este préstamo cae en mora lo más probable es que los intereses que se deben por ello también caigan en intereses los mismos que no fenecen hasta el pago de los mismos.

#### **2.4.4.3.7.5 Atraso en el cobro de créditos**

El atraso en el cobro de créditos se da por el no pago en los días establecidos para el mismo y cuando este supera los límites es probable que el dinero dado en préstamo se pierda sin embargo depende de la solides de la institución para que esta no desaparezca del mercado.



#### **2.4.4.3.7.6 Pérdida total o parcial de créditos otorgados**

Cuando se otorgan créditos estos son susceptible de recuperación o no esto se puede establecer una vez que la institución haya agotado todos los medios posibles que permita la recuperación de los mismos cuando esto sucede la institución lo puede considerar como créditos perdidos en su totalidad o parcialmente según las circunstancias que rodeen al mismo.

#### **2.5 Hipótesis**

H1 La cartera de créditos incide en la liquidez de la Cooperativa Produfinsa

H0 La cartera de créditos no incide en la liquidez de la Cooperativa Produfinsa

#### **2.6 Señalamiento de Variables**

**Variable Independiente:** Cartera de Crédito

**Variable Dependiente:** Liquidez

**Unidades de Observación:** Directivos, clientes, empleados .y Balance Financiero

**Términos de Relación o enlace:** Incide

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque**

La presente investigación mantiene un análisis cualitativo y cuantitativo debido a sus características esenciales.

Según Bernal, (2006, pág. 57) el Método Cualitativo o método tradicional:

“Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva”.

En función de esto se puede decir que el análisis cualitativo es aquel que se basa en principios teóricos ya que no se basa en datos si no en características de lo que se está investigando de manera en que permite al investigador emitir un análisis aislado a valores estadísticos.

Según Barradas Alarcón, (2014, pág. 139) el Método Cuantitativo utiliza:

“La recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”.

Es aquella que hace uso de números y estadísticas para determinar el comportamiento de lo que se está investigando; método necesario para la presente investigación ya que se hará uso de datos que permitirán solucionar el problema encontrado.

### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

La presente investigación hará uso de las siguientes modalidades de investigación ya que son parte fundamental para la misma puesto que se pretende obtener datos verídicos que den validez a lo investigado.

#### ***3.2.1 Investigación de Campo***

Según Rojas Soriano, (2002, pág. 179), la investigación de campo “Es el conjunto de actividades dirigido a recopilar información empírica sobre un aspecto o problema específico de la realidad.”

La Investigación tendrá un análisis concreto y profundo de los datos obtenidos a través de una investigación de campo, debido a que la investigadora realizará encuestas, entrevistas las cuáles, le permitirán conocer de una manera real la situación de la empresa con relación a la problemática planteada y, así, obtener posibles soluciones que ayuden a las mejoras de la entidad.

#### ***3.2.2 Investigación Bibliográfica***

Según Pineda Ramírez & Lemus Hernández, (2005, pág. 84) la investigación bibliográfica “Es el escrito que contiene y comunica los resultados de una indagación realizada a través de la consulta de diversas fuentes bibliográficas...”

Para la investigación será hará uso de fuentes bibliográficas porque se basara en libros, documentos escritos y tesis referentes al tema que se estudia en la presente investigación.

### ***3.2.3 Investigación Documental***

Según Rojas Soriano, (2002, pág. 179) la investigación documental “Son los procedimientos o medios que permiten registrar las fuentes de información, así como organizar y sistematizar la información teórica y empírica (ideas, conceptos, hipótesis, datos, etc.)”

Además, est  investigación se enmarca en la investigación documental ya que se registrará de manera pertinente la información obtenida; dicha información estará estrechamente asociada a los objetivos que se han planteado en el presente trabajo.

### ***3.3 Nivel o tipo de Investigación***

En el desarrollo del presente trabajo se hace uso de la investigación exploratoria, descriptiva y Correlacional.

#### ***3.3.1 Explorativa.-***

Según Llopis Goig,(2010, pág. 40)la investigación explorativa “Es aquella en la que se intenta obtener una familiarización con un tema del que se tiene conocimiento general, para plantear posteriores investigaciones u obtener hipótesis.”

Es necesario este tipo de investigación puesto que dentro del presente trabajo se maneja hipótesis la misma que será comprobada luego de que se haya recolectado la información necesaria.

#### ***3.3.2 Es descriptiva.-***

Según Editorial , (2010, pág. 79) la investigación descriptiva es aquella que propone “Describir qué es lo que está ocurriendo en un momento dado”, por lo que se puede decir que la investigadora toma en consideración la información actual como medio de determinación de características que forman parte de las variables de estudio dentro de un escenario específico y tiempo determinado.

### ***3.3.2 Correlacional.-***

Según Burns & Grove, (2004, pág. 30) la investigación correlacional es aquella que “implica la investigación sistemática de relaciones entre dos o más variables.”, por lo que se puede decir que la investigadora al finalizar la presente investigación se determina la relación y el grado de asociación que existe entre las variables establecidas para el presente trabajo investigativo.

## **3.4 Población y Muestra**

### ***3.4.1 Población***

De acuerdo con Bernal, (2006, pág. 164) la población “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigaciones puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Por lo que podemos decir que la población es el universo el cual se lo toma en consideración para el desarrollo de la investigación; por lo tanto la población para la presente investigación se la determina de la siguiente manera :

**Cuadro 1- Población**

<b>UNIDADES DE OBSERVACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gerente ( créditos )	1
Contador ( cobranza )	1
Jefe de inversión	1
Cajero	1
Secretaria	1
Socios	1020
<b>Total Personal</b>	<b>1025</b>

Fuente: Cooperativa PRODUFINSA

Elaborado por: Karina Velastegui

### **3.4.2 Muestra**

Según Bernal, (2006, pág. 165), define a la muestra como:

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

La muestra se puede decir que es una parte de la población la cual es objeto de investigación y para la presente investigación será necesario determinar cuál es la muestra en función de que la población es extensa por lo que se hará uso de la presente fórmula:

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

**Dónde:**

N= Población 1025

P= probabilidad de Ocurrencia 0,5

Q= Probabilidad de no ocurrencia 0,5

E = error de muestreo 0.05

Z =Coeficiente de Variación 95% →  $0.95/2= 0,4750$  Z= 1,96

$$n= \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1025}{(1025 - 1) (0,05)^2 + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n= 279,43 = 279$$

Para la presente Investigación se encuestara a 279 personas comprendidas entre accionistas, empleados y socios de la Cooperativa “Produfinza”. La muestra queda distribuida de la siguiente manera:

**Cuadro 2 - Muestra**

UNIDADES DE OBSERVACION	MUESTRA
Gerente ( créditos )	1
Contador ( cobranza )	1
Jefe de inversión	1
Cajero	1
Secretaria	1
Socios	274
<b>Total Personal</b>	<b>279</b>

**Fuente:** Cooperativa PRODUFINZA

**Elaborado por:** Karina Velastegui

### 3.5 Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: Cartera de Crédito

**Cuadro 3** - Operacionalización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.	Créditos	Número de Créditos	¿Ha hecho uso de los créditos que se otorga? ¿Para el otorgamiento de un crédito le han investigado sus antecedentes crediticios?	Encuesta Entrevista
	Tasa de Interés	Porcentaje de Interés por microcrédito	¿En la cooperativa para que le otorguen un crédito se demora mucho tiempo? ¿Considera usted que el porcentaje de interés para microcréditos otorgados por la cooperativa es alto?	
	Morosidad	Índice de Morosidad	¿Usted ha caído en mora por un crédito en esta cooperativa?	

**Fuente:** Investigadora

**Elaborado por:** Karina Velastegui



### 3.5.2 Operacionalización de la Variable dependiente: Liquidez

**Cuadro 4** - Operacionalización de la Variable dependiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E
Es la capacidad monetaria y de conversión de activos a recursos líquidos que tiene una cooperativa, para la cobertura de sus obligaciones de mayor exigibilidad	Depósitos	Número de depósitos a la vista  Número de depósitos para ahorro  Número de depósitos a plazo fijo	¿Usted realiza depósitos en la cooperativa solo por pagos?  ¿La cooperativa incentiva al ahorro? ¿Usted mantiene dinero ahorrado en la cooperativa?  ¿Es beneficioso el interés que paga la cooperativa por mantener dinero depositado a plazo fijo? ¿Usted ha realizado depósitos a plazo fijo?	Encuesta Entrevista	
	Retiros	Número de retiros	¿Si usted cuenta con dinero en la cooperativa que no necesita en el momento usted lo retira de todos modos?		

Fuente: Investigadora

**Elaborado por:** Karina Velastegui

### 3.6 Plan de recolección de Información

El plan de recolección de la información es relevante ya que se emplea de manera en que la investigadora pueda obtener la información que necesita en función de la investigación realizada para lo cual se establece lo siguiente:

*Cuadro 5 - Plan de recolección*

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué se realiza la investigación?	Analizar la cartera de créditos y su incidencia en la liquidez ,para plantear mejoras financieras y administrativas .
¿A cuántas personas se realiza?	A 279 personas entre personal de la cooperativa y socios de la misma.
¿Sobre qué aspectos se realiza?	Cartera de créditos y liquidez
¿Quién lo realiza?	Investigadora : Karina Velastegui
¿Cuándo?	Año 2014
¿Dónde?	Cooperativa Produfinsa
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y Entrevista

**Fuente:** Investigadora

**Elaborado por:** Karina Velastegui

### 3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 3.7.1 Plan de procesamiento de la Información

El plan para procesar la información obtenida y analizarla es la siguiente:

- Determinar las técnicas de recolección de información.
- Establecer las preguntas que se han de utilizar en la encuesta
- Se realizará la encuesta
- Se realizará un análisis rápido de la información obtenida
- Se determinará la información requerida para la tabulación

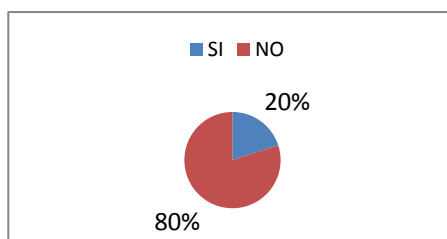
**Cuadro X- : Modelo de Matriz para Tabulación**

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI		%
NO		%
<b>TOTAL</b>		%

**Elaborado:** Investigadora

- Se graficará la información obtenida para determinar a simple vista la tendencia de los resultados por medio de graficas de pasteles.

**Grafico X:** Representación Gráfica



**Elaborado:** Investigadora

### ***3.7.2. Plan de Análisis e Interpretación***

- Se analizará la información obtenida, de acuerdo a relaciones principales en acuerdo con la consecución de los objetivos planteados y la hipótesis
- Se aplicará un método estadístico que servirá para comprobar la hipótesis en este caso haremos uso del Chi cuadrado
- Se pondrá en evidencia el resultado obtenido de la comprobación de la hipótesis.
- Con la información procesada, se procederá al establecimiento de conclusiones con sus respectivas recomendaciones

## **CAPITULO IV**

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

#### **4.1 Análisis e interpretación de resultados**

La investigadora analizará los resultados obtenidos de la encuesta realizada; dichos datos serán sujetos a interpretación en función de las respuestas obtenidas de las personas encuestadas.

##### ***4.1.1 Aplicación de cuestionario***

En la presente investigación uno de los instrumentos utilizados es la encuesta; la misma que fue aplicada en las instalaciones de la Cooperativa PRODUFINSA a los socios quienes cooperaron sin molestia alguna y facilitaron la información hasta culminar con las preguntas planteadas.

##### ***4.1.2 Análisis e interpretación de información Primaria***

La investigación presenta información de fuente primaria ya que se la considera precisa para investigar el fenómeno o problema encontrado; por lo que la información requerida se obtuvo de los socios de la Cooperativa Produfinsa, en el cantón Pillaro.

#### **4.2 Interpretación de datos**

## PREGUNTA 1

### ¿Es usted socio de la cooperativa PRODUFINSA?

*Cuadro 6- Pregunta 1 ¿Es usted socio de la cooperativa PRODUFINSA?*

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	199	71,32%
NO	80	28,67%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>



*Gráfico 5 - Pregunta 1 ¿Es usted socio de la cooperativa PRODUFINSA?*

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 199 personas que representan un 71,32% expresan que son socios de la Cooperativa Produfinsa mientras que 80 personas que representan un 28,67% no son socios.

### Análisis

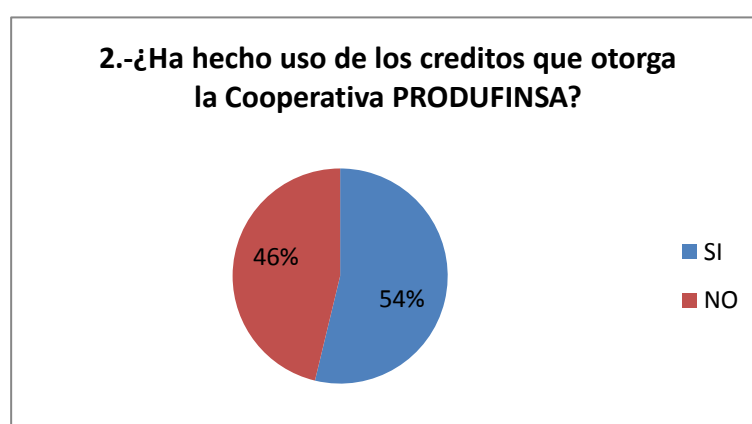
Del total de la población encuestada su mayoría son socios mientras que el resto no debido a que poseen cuentas en otras cooperativas pero que acuden a PRODUFINSA para realizar pagos pendientes lo cual permite establecer que la cooperativa a pesar del tiempo que se encuentra en el mercado ha tenido acogida por parte de la ciudadanía Pillareña.

## PREGUNTA 2.- ¿Ha hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa PRODUFINSA?

**Cuadro 7-** Pregunta 2 ¿Ha hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa PRODUFINSA?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	150	53,76%
NO	129	46,23%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigadora  
Elaboración: Karina Velastegui



**Gráfico 6-** Pregunta 2 ¿Ha hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa PRODUFINSA?

Fuente: Investigadora  
Elaboración: Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 150 personas que representan un 53,76% expresan que han hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa , mientras que 129 personas que representan un 46,23% no han hecho uso de los créditos que otorga la Cooperativa .

### Análisis

De las personas que hacen uso de los servicios que presta la cooperativa PRODUFINSA la mitad ha accedido a créditos que facilita la misma para cubrir sus necesidades en algunos casos y en otros para emprender en negocios pero la accesibilidad por parte de la cooperativa ha sido de manera óptima para sus socios ya que el fin de la cooperativa es generar ayuda a quienes necesitan de recursos para cubrir sus necesidades.

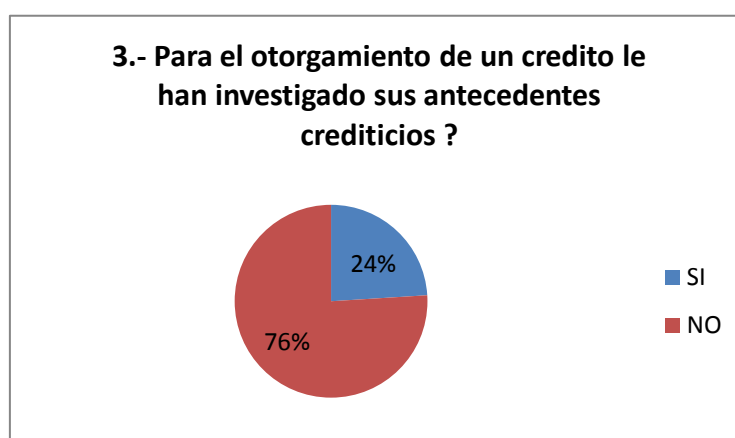
### **PREGUNTA 3.- Para el otorgamiento de un crédito le han investigado sus antecedentes crediticios?**

**Cuadro 8-** Pregunta 3, Para el otorgamiento de un crédito le han investigado sus antecedentes crediticios?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	67	24,01%
NO	212	75,98%
<b>TOTAL</b>	279	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui



**Gráfico 7-** Pregunta 3, Para el otorgamiento de un crédito le han investigado sus antecedentes crediticios?

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

### **Interpretación**

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 67 personas que representan un 24.01 % si conocen que se le han investigado sus antecedentes para otorgarle un crédito, mientras que 212 que representa un 75.98% expresan que no conocen que le han investigado sus antecedentes crediticios para otorgarle un crédito

### **Análisis**

La mayor parte de las personas suponen no haber sido objeto de investigación alguna para otorgarles créditos lo cual consideran que esta bien ya que deben confiar en sus clientes sin embargo esto no asegura que quienes han hecho uso de los servicios sean óptimos clientes y cumplan con las obligaciones adquiridas.



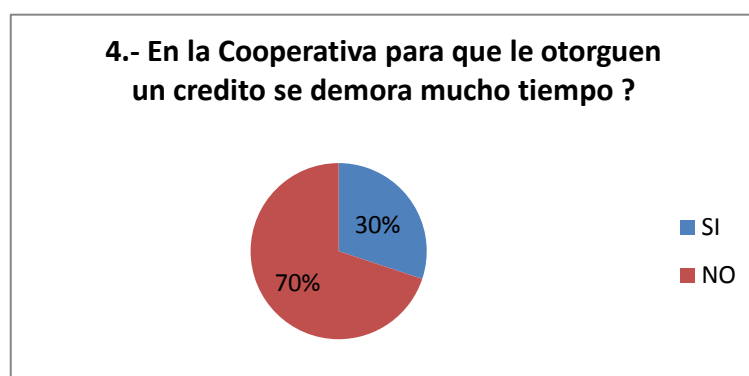
#### **PREGUNTA 4.- En la Cooperativa para que le otorguen un crédito se demora mucho tiempo?**

**Cuadro 9-** *Pregunta 4 - En la Cooperativa para que le otorguen un crédito se demora mucho tiempo?*

<b>Alternativa</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	84	30,10%
NO	195	69,89%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui



**Gráfico 8-** *Pregunta 4-En la Cooperativa para que le otorguen un crédito se demora mucho tiempo*

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

#### **Interpretación**

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 84 personas que representan un 30.10% expresan que la Cooperativa se demora en otorgarle un crédito, mientras que 195 personas que representan un 69.89% opina que no se demora en otorgarle un crédito.

#### **Análisis**

La mayoría de las personas encuestadas consideran que la cooperativa otorga créditos de manera rápida lo cual facilita al cliente disponer del dinero para cumplir con sus propósitos inmediatos. Sin embargo hay que cuestionar si los clientes han sido confiables o no en cuanto al cumplimiento de las obligaciones debido a la satisfacción de los clientes

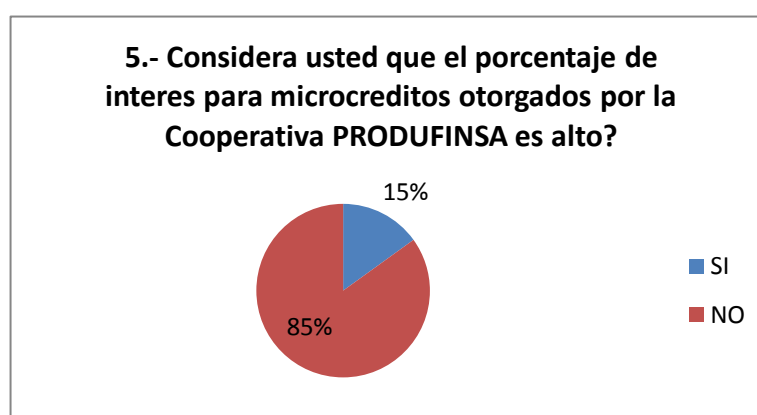
## **PREGUNTA 5.- Considera usted que el porcentaje de interés para micro créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA es alto?**

*Cuadro 10- Pregunta 5 - Considera usted que el porcentaje de interés para micro créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA es alto?*

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	42	15,05%
NO	237	84,94%
<b>TOTAL</b>	279	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora



*Gráfico 9- Pregunta 5 - Considera usted que el porcentaje de interés para micro créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA es alto?*

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

### **Interpretación**

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 42 personas que representan un 15.05% expresan que el porcentaje de interés para microcréditos es alto, mientras que 237 personas que representan un 84.94% considera que no es alto el porcentaje de interés para microcréditos.

### **Análisis**

La mayoría de las personas consideran que el porcentaje que cobra de interés por concepto de microcréditos no es alto si hacen relación al porcentaje que cobran otras instituciones financieras, y esa es la razón por la cual en caso de necesidad de obtener un crédito prefieren acudir a PRODUFINSA y no a otras instituciones.

## **PREGUNTA 6.- Usted ha caído en mora por un crédito en esta Cooperativa PRODUFINSA?**

**Cuadro 11-** Pregunta 6 - Usted ha caído en mora por un crédito en esta Cooperativa PRODUFINSA?

<b>Alternativa</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	138	49,46%
NO	141	50,53%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui



**Gráfico 10-** Pregunta 6 - ¿Usted ha caído en mora por un crédito en esta Cooperativa PRODUFINSA?

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

### **Interpretación**

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 138 personas que representan un 49.46 % expresan que si han caído en mora por un crédito en esta Cooperativa, mientras que 141 personas que representan un 50,53% no han caído en mora por un crédito

### **Análisis**

La mayor parte de personas dicen no haber caído en mora por créditos obtenidos; sin embargo no existe mucha diferencia de aquellas personas que dicen si haber incurrido en mora por cuestiones externas a su voluntad. Quienes han caído en mora por créditos han manifestado que ha sido por cuestiones de falta de ingresos.

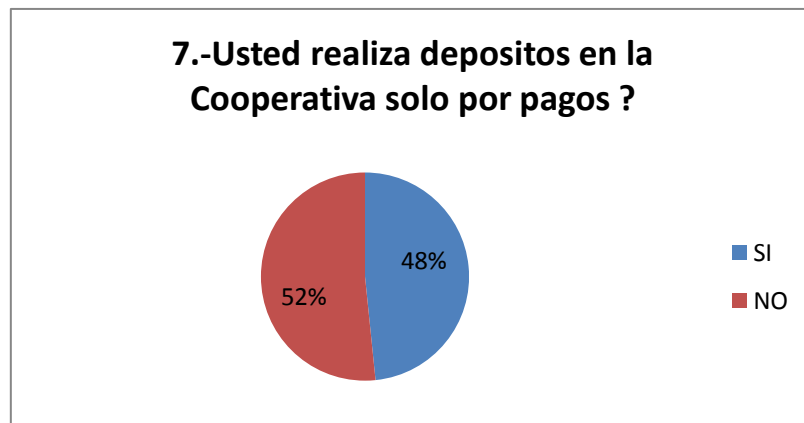
## PREGUNTA 7.- Usted realiza depósitos en la Cooperativa solo por pagos?

**Cuadro 12-** Pregunta 7 - Usted realiza depósitos en la Cooperativa solo por pagos ?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	135	48,38%
NO	144	51,61%
<b>TOTAL</b>	279	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui



**Gráfico 11-** Pregunta 7 -.-Usted realiza depósitos en la Cooperativa solo por pagos ?

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 135 personas que representan un 48.38% expresan que han realizado depósitos por pagos, mientras que 144 personas que representan un 51.61% no han hecho depósitos por pagos.

### Análisis

La mayoría de las personas dicen que no solo hacen uso de la cooperativa por pagos si no por otras entre las cuales se puede decir como cobro de sueldos por depósitos que les han hecho, etc. Este tipo de actividades hace que la cooperativa se mantenga en el mercado generando confianza en la comunidad y mejorando cada día sus niveles de socios.

## PREGUNTA 8.- La Cooperativa PRODUFINSA incentiva al Ahorro?

Cuadro 13 - Pregunta 8 - La Cooperativa PRODUFINSA incentiva al Ahorro?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	214	76,70%
NO	65	23,29%
<b>TOTAL</b>	279	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

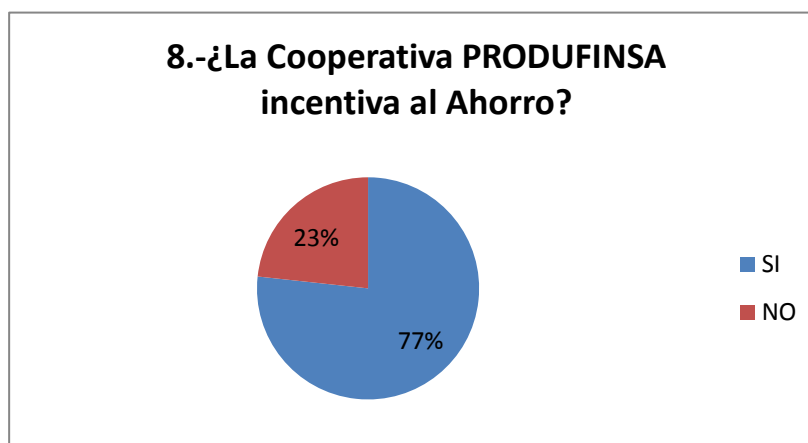


Gráfico 12- Pregunta 8- .-¿La Cooperativa PRODUFINSA incentiva al Ahorro?

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 214 personas que representan un 76.70% expresan que la cooperativa si incentiva al ahorro mientras que 65 personas que representan un 23.29% expresa que no incentiva al ahorro.

### Análisis

La mayoría de quienes han sido encuestados manifiestan que la cooperativa si incentiva al ahorro, y en función de ello hacen uso de este servicio y que prefieren ahorrar en la cooperativa y no en un banco ya que creen que el momento menos esperado los bancos cierran y el dinero por ellos ahorrado quien les va a devolver.

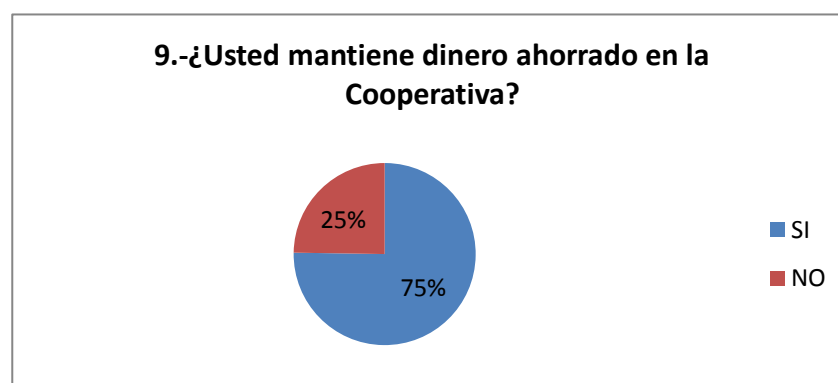
## PREGUNTA 9.- Usted mantiene dinero ahorrado en la Cooperativa?

**Cuadro 14-** Pregunta 9 - Usted mantiene dinero ahorrado en la Cooperativa?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	210	75,26%
NO	69	24,76%
<b>TOTAL</b>	279	100%

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui



**Gráfico 13 -** Pregunta 9 -¿Usted mantiene dinero ahorrado en la Cooperativa?

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 210 personas que representan un 75.26% expresan que si tienen ahorrado dinero en la cooperativa, mientras que 69 personas que representan un 24.76% no tienen ahorrado en la Cooperativa.

### Análisis

La mayor parte de personas encuestadas dicen si tener ahorrado dinero en la cooperativa aunque no mucho, ya que consideran que ese dinero ahorrado los va a salvar en momentos de necesidad. A pesar de los ahorros que poseen en la cooperativa las personas deben tener una mayor confianza en la cooperativa porque en si este es el punto principal que permitirá a la cooperativa seguir prestando sus servicios en el mercado.

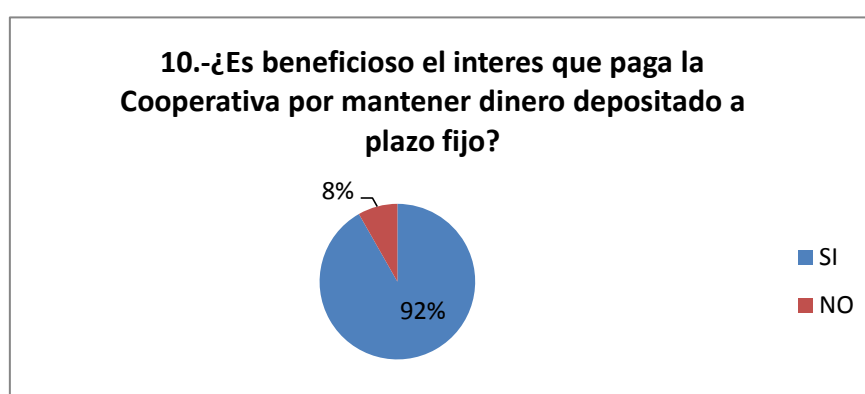
## **PREGUNTA 10.- ¿Es beneficioso el interés que paga la Cooperativa por mantener dinero depositado a plazo fijo?**

**Cuadro 15-** Pregunta 10 - ¿Es beneficioso el interés que paga la Cooperativa por mantener dinero depositado a plazo fijo?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	256	91,75%
NO	23	8,24%
<b>TOTAL</b>	279	100%

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui



**Gráfico 14** - Pregunta 10 - ¿Es beneficioso el interés que paga la Cooperativa por mantener dinero depositado a plazo fijo?

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

### **Interpretación**

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 256 personas que representan un 91.75% expresan que si es beneficioso el interés que paga la cooperativa por mantener dinero depósito a plazo fijo , mientras que 23 personas que representan un 8.24 % no creen que sea beneficioso el interés que paga la cooperativa .

### **Análisis**

Un porcentaje muy alto de personas dicen conocer que el interés que paga la cooperativa por mantener depósitos a plazo fijo es alto; sin embargo, se puede establecer que no solo el hecho de que existen beneficios para los clientes es suficiente para que la cooperativa pueda captar más recursos si no que se necesita un incremento salarial para que las personas puedan ahorrar.

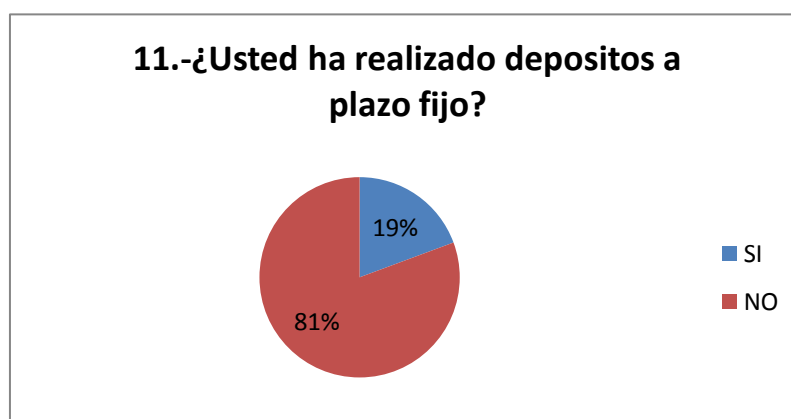
## PREGUNTA 11.- ¿Usted ha realizado depósitos a plazo fijo?

**Cuadro 16-** Pregunta 11 - ¿Usted ha realizado depósitos a plazo fijo?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	54	19,35%
NO	225	80,64%
<b>TOTAL</b>	279	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui



**Gráfico 15-** Pregunta 11- ¿Usted ha realizado depósitos a plazo fijo?

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 54 personas que representan un 19.35% expresan que ha realizado depósitos a plazo fijo mientras que 225 personas que representan un 80.64% que no ha realizado depósitos a plazo fijo.

### Análisis

La mayor parte de personas no han mantenido su dinero a plazo fijo ya que lo que perciben les alcanza para cubrir sus necesidades que son diarias; pero, quienes han mantenido sus dinero en depósitos a plazo fijo lo han hecho por que han recibido dinero extra como por ejemplo utilidades recibidas, porque le han pagado dineros que han prestado, etc. y que al no necesitarlos prefieren mantenerlos en la cooperativa ganando un interés y no dejan que su dinero sea improductivo.



**PREGUNTA 12.- ¿Si usted cuenta con dinero en la Cooperativa que no necesita en el momento usted lo retira de todos modos?**

**Cuadro 17-** Pregunta 12- ¿Si usted cuenta con dinero en la Cooperativa que no necesita en el momento usted lo retira de todos modos?

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	236	84,58%
NO	43	15,41%
<b>TOTAL</b>	279	100%

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui



**Gráfico 16-** Pregunta 12 - ¿Si usted cuenta con dinero en la Cooperativa que no necesita en el momento usted lo retira de todos modos?

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

### Interpretación

De 279 personas encuestadas que representan un 100%, 236 personas que representan un 84.58% expresan que si retira dinero de la cooperativa aunque no lo necesite en el momento, mientras que 179 personas que representan un 15.41 % no lo retiran.

### Análisis

La mayoría de las personas considera que debe retirar su dinero de la cooperativa aunque no lo necesite debido a que no confían en el sistema financiero actual y consideran que si no lo hacen podrían perder lo poco que poseen. La población debe tener un poco más de confianza en el sistema financiero ya que si no es así este puede verse afectado gravemente ya que este puede generar el desaparecimiento del mismo.

#### ***4.2.1 Aplicación de entrevista***

Otro de los instrumentos que se utilizó fue la entrevista que fue realizada en la Cooperativa a al jefe de agencia y asesor de crédito se lo realizo personalmente, de manera que hubo su cooperación.

#### ***4.1.2 Análisis e interpretación de información secundaria***

Esta fuente fue realizada al jefe de Agencia y Asesor de crédito de la Cooperativa Produfinsa, en el cantón Pillaro

#### **4.1.2.1 Análisis de entrevistas realizadas**

Se puede concluir que existe una cartera de créditos alta debido a un deficiente análisis al cliente y procedimiento para el otorgamiento de créditos lo que ha llevado al personal administrativo a utilizar métodos persuasivos para el cumplimiento de las obligaciones por parte de los beneficiados de los créditos otorgados por PRODUFINSA.

#### **4.3 Verificación de Hipótesis**

Las hipótesis planteadas para la presente investigación fueron las siguientes:

#### ***4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis***

Modelo Lógico

**H1:** La cartera de crédito incide en la liquidez de la Cooperativa Produfinsa.

**H0:** La cartera de crédito no incide en la liquidez de la Cooperativa Produfinsa.

### 4.3.2 Especificación de modelo estadístico

El modelo estadístico aplicado en la presente investigación se basa en la muestra obtenida de la población identificada, siendo este un número superior a 100 razones por la cual se considera viable la aplicación del  $\chi^2$  mismo que permitirá conocer la relación existente entre las dos variables categóricas; determinando la aceptación o no de la hipótesis planteada.

### 4.3.3. Modelo matemático

$$H_0 = O = E$$

$$H_a = O \neq E$$

Cálculos

#### Frecuencia Observada

**Cuadro 18** Frecuencia Observada

ALTERNATIVA		OPCION 12		SUMA
		SI	NO	
OPCION 6.	SI	138	236	374
	NO	141	43	184
		279	279	558

Fuente:

Investigadora

Elaboración:

Karina Velastegui

#### Frecuencia Esperada

**Cuadro 19** Frecuencia Esperada

ALTERNATIVA		OPCION 12		SUMA
		SI	NO	
OPCION 6	SI	187	187	374
	NO	92	92	184
		279	279	558

Fuente:

Investigadora

Elaboración:

Karina Velastegui

### 4.3.5 Nivel de significación y regla de decisión

#### 4.3.5.1 Distribución muestra

**Donde**

**gl** = grados de libertad

**F** = fila

**C** = columna

**gl** = (F-1)(C-1)

**gl** = (2-1) \* (2-1)

**gl** = 1\*1

**gl** = 1

Con 1 grado de libertad y un 5% de probabilidad el chi<sup>2</sup> tabla es 3,481

Grado de libertad según la tabla (3.8) **(ver ANEXO 3)**

#### 4.3.5.2 Grado de significación

Se trabajó con un 5% (0.05) de significación, dando como probabilidad el chi<sup>2</sup> tabla es 3,481

### 4.3.6 Calculo del Chi Cuadrado

Casos Esperados SI 187

Casos Esperados NO 92

**Cuadro 20** Calculo Chi cuadrado

CUADRO DE CHI2					
ALTERNATIVA	CASOS OBSERVADOS	CASOS ESPERADOS	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
	O	E			
SI	138	187	-49	2401	12,8395722
	236	187	49	2401	12,8395722
NO	141	92	49	2401	26,0978261
	43	92	-49	2401	26,0978261
<b>TOTAL</b>					77,8747966

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

Chi<sup>2</sup> Calculado= 77,874

#### ***4.4 Conclusión***

Chi<sup>2</sup> Calculado 77,874 > Chi<sup>2</sup> Tabla 3,481

De los resultados obtenidos se puede determinar que se acoge la hipótesis afirmativa que establece que “La cartera de crédito incide en la liquidez de la Cooperativa Produfinsa”.

Es necesario recordar que para la obtención de dicho resultado la investigadora hizo uso de análisis cuantitativo y cualitativo durante la investigación y que de las encuesta realizadas a los socios y trabajadores de la cooperativa se pudo establecer claramente que la cooperativa entrega más dinero de lo que recibe, afectado directa e indirectamente la liquidez de la misma.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Al finalizar la investigación se pudo detectar claramente que la gestión para recuperar cartera de créditos concedidos por la Cooperativa PRODUFINSA ha afectado a la liquidez de la misma, a pesar de que no se establece en qué medida ha afectado y esto se puede decir en función de la revisión de la información obtenida por la investigadora.
- Después de haber realizado la respectiva investigación se pudo detectar que la cooperativa otorga créditos con poca evaluación de antecedentes crediticios a los socios o clientes para conocer su capacidad de pago ocasionando que aquellos incurran en moras por pagos y por ende afecta la iliquidez de la Cooperativa.
- Se determinó que los microcréditos son los créditos más otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA y por ende los que más han ocasionado problemas en la liquidez de la misma.
- No se realizan indicadores de liquidez, ni comparaciones entre periodos, por lo que no se conoce que tanta liquidez posee la Cooperativa y cuanto influenciarían al punto de desaparecer.
- No se ha evaluado los procesos de gestión para recuperar cartera de créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA por lo tanto no se puede establecer responsables de incumplimiento de la deficiente o nula gestión.

- No ha sido posible definir procesos, políticas y procedimientos para otorgar y recuperar cartera de créditos lo que dificulta la actuación de los funcionarios para cumplir con los objetivos institucionales de manera eficiente.
- La Cooperativa no tiene un control sobre políticas de otorgamiento de créditos, dando como resultado cartera vencida

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que el Jefe de Agencia tenga un constante monitoreo sobre la gestión que realizan el personal de la Cooperativa para recuperar cartera de créditos concedidos por la Cooperativa PRODUFINSA los cuales ha afectado a la liquidez de la misma.
- Se recomienda al departamento de crédito que antes de otorgar créditos se realice la respectiva investigación de antecedentes crediticios a los socios o clientes para conocer su capacidad de pago con la finalidad de evitar que aquellos incurran en moras por pagos y por ende afecta la iliquidez de la Cooperativa.
- Debido a que los microcréditos son los créditos más otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA y los que más han ocasionado problemas en la liquidez de la misma se recomienda establecer procedimientos y determinar la manera de monitorear los mismos para evitar tantos conflictos con dicho servicio otorgado.
- Aplicar indicadores para conocer el estado actual de la liquidez que posee la Cooperativa y su influencia en el desarrollo económico.

- Es recomendable evaluar periódicamente (mensual , trimestral , semestral ) , los procesos de gestión para recuperar cartera de créditos otorgados por la Cooperativa PRODUFINSA para establecer responsables de incumplimiento de la deficiente o nula gestión.
- Definir procesos, políticas y procedimientos para otorgar y recuperar cartera de créditos y en caso de no encontrarse en función de las necesidades de la Cooperativa reestructurar los mismos para facilitar la actuación del personal en función del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La Cooperativa debe controlar las políticas de otorgamiento de créditos para evitar cartera vencida.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

**Título**

Manual operativo de políticas y procedimientos crediticios para generar mayores niveles de liquidez de la cooperativa PRODUFINSA.

**Institución Ejecutora**

**Empresa** : Cooperativa PRODUFINSA, Agencia Píllaro

**Beneficiarios** : El Gerente, Jefe de crédito, socios, personal en general de la Cooperativa PRODUFINSA

**Ubicación** : Píllaro , calles Bolívar y Urbina

**Provincia** :Tungurahua

**Cantón** : Píllaro

**Parroquia** : La Matriz

**Tiempo Estimado para la Ejecución** : 4 meses

**Equipo Técnico Responsable** : Gerente de la Cooperativa PRODUFINSA Jefe de Crédito de la Cooperativa PRODUFINSA

**Tutora:** Ruth Zamora

**Responsable:** Karina Velastegui

**Costo** Para el desarrollo de la propuesta se establece un costo de \$360.

**Cuadro 21** Costo para desarrollo de propuesta

DETALLE		VALOR
Recurso Humano		\$200,00
Internet		\$40,00
Útiles de Oficina		\$15,00
Resmas de Papel	\$10,00	
Impresiones	\$30,00	
Copias	\$10,00	
Esferos, lápices, marcadores, carpetas	\$5,00	
Anillados	\$10,00	
Transporte		\$ 30,00
Extras		\$ 10,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$360,00</b>

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

## 6.2 Antecedentes de la Propuesta

En la Cooperativa PRODUFINSA Agencia Pillaro debido a la carencia de políticas y la inaplicabilidad de procedimientos dentro de la Institución existe una inadecuada gestión en lo que corresponde a cartera de créditos.

Teniendo una falencia en el otorgamiento y recuperación de créditos, siendo la misma reflejada en la morosidad del socio ,en cartera vencida y por vencer .

Ya que al no existir un control interno , políticas y procedimientos adecuados es de difícil recuperación el dinero que se ha otorgado a clientes .

Siendo así una amenaza para la Cooperativa el no contar con dinero líquido , además de un pago impuntual por parte de clientes , afectando directamente a la liquidez de la Cooperativa reflejando una baja competitividad en un mercado .

### **6.3 Justificación**

Esta propuesta es de vital importancia para la Cooperativa en cuanto a su aporte realizado de Investigación , siendo de utilidad por sus resultados que serán de beneficio , en cuanto a una mejora en la gestión de la cartera de créditos .

La aplicación de políticas y procedimientos de otorgamiento y recuperación de créditos generara mayores niveles de liquidez lo que asegurara su posicionamiento y estabilidad en el mercado .

Además , se ha contado con la información verídica otorgada por la Cooperativa Produfinsa y el tiempo necesario para su ejecución , lo que ha sido de gran ayuda para la culminación de la investigación .

### **6.4 Objetivos**

#### ***6.4.1 Objetivo General***

Proponer un manual operativo de políticas y procedimientos crediticios para generar mayores niveles de liquidez de la cooperativa PRODUFINSA.

#### ***6.4.2 Objetivos Específicos***

- Establecer un organigrama estructural, funcional y análisis FODA de la Cooperativa PROFUFINSA agencia Píllaro.

- Aplicar indicadores financieros para determinar el nivel de liquidez Cooperativa PROFUFINSA agencia Píllaro
- Determinar las políticas y procedimientos crediticios para la Cooperativa PROFUFINSA agencia Píllaro.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de recursos para llevar a cabo un proyecto . La viabilidad de la propuesta se genera de los siguientes aspectos:

### **6.5.1. Social**

La propuesta es viable socio culturalmente puesto que el fin de la presente propuesta implica mejoras en cuanto al cumplimiento de políticas y procedimientos por parte del personal, lo que será de gran ayuda para la Cooperativas para alcanzar las metas internas .

### **6.5.2. Tecnológica**

Si depende de la tecnología la propuesta es factible por que la Cooperativa cuenta con un sistema contable SISCAC , el cual es de gran ayuda para arrojar información financiera , optimizando tiempos de procesos de financieros .

### **6.5.3. Organizacional**

La investigadora cuenta la colaboración del personal , los cuales se involucran en la implementación de políticas y procedimientos de otorgamiento y recuperación de créditos .

#### 6.5.4. Económico Financiero

En el ámbito Financiero será factible para generar un mayor nivel de liquidez.

La propuesta es factible ya que será costeada por la institución. El costo se detalla a continuación:

**Cuadro 22** Factibilidad de costo por la Institución

DETALLE		VALOR
Recurso Humano		\$200,00
Internet		\$40,00
Útiles de Oficina		\$15,00
Resmas de Papel	\$10,00	
Impresiones	\$30,00	
Copias	\$10,00	
Esferos, lápices, marcadores, carpetas	\$5,00	
Anillados	\$10,00	
Transporte		\$ 30,00
Extras		\$ 10,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 360,00</b>

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

#### 6.5.5. Legal

La propuesta se basa en el marco legal pertinente dando consistencia y factibilidad de ejecución.

Dentro de la normativa legal se puede establecer la Constitución , Ley y

Reglamento de Economía Popular y Solidaria, Ley Orgánica de defensa del consumidor.

## **6.6. Fundamentación Científico-Técnica**

### ***6.6.1 CONTABILIDAD Y AUDITORIA***

Martínez, (2009, pág. 9) , La Contabilidad “Identifica , evalúa , registra y produce cuadros de información , tiene como Principal misión el proporcionar una información adecuada y sistemática del acontecer económico y financiero de las empresas .

Es la ciencia que estudia el patrimonio en sus aspectos estático y dinámico , cualitativo , empleando diversas técnicas para registrar los hechos económicos y financieros ”

La contabilidad es una área muy importante para toda entidad financiera, ya que esta es la encargada de registrar los movimientos económicos, que se den dentro de la entidad por lo tanto realiza el respectivo análisis, arrojando resultados que serán utilizados para la toma de decisiones por parte de los directivos .

Según Sánchez Curiel ,(2006, pág. 1) Auditoria “Es el examen integral sobre la estructura , las transacciones y el desempeño de una entidad económica , para contribuir a la oportuna prevención de riesgos , la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la Administración ”

Es un examen sistemático que se aplican en toda las entidades para analizar cada uno de los puntos de relevancia , observar errores , dar

recomendaciones para contribuir a mejoras de la entidad y sobre estos análisis realizar las conclusiones para la toma de decisiones .

### **6.6.2 CONTROL INTERNO**

Según Mira Navarro, ( 2006, pág. 11) “El control interno comprende la estructura , las políticas , los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa , con el objetivo de proteger sus activos , asegurar la validez de la información , promover la eficiencia en las operaciones y estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección ”

Según Estupiñan Gaitan & Estupiñan Gaitan, (2006, pág. 24) “El control interno es un proceso , ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad , por su grupo directivo (gerencial ) y por el resto del personal , diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable ”

Por lo tanto un control interno es de vital importancia para toda entidad ya que mediante este se puede detectar errores o falencias en ciertos procedimientos , valuando la efectividad de las operaciones , observando la confiabilidad de la información y que se cumplan con los requerimientos de leyes .

### **6.6.3 CARTERA DE CRÉDITO**

Según Hernández Aries, (1996, pág. 60) “La cartera de Créditos definida como el conjunto de valores activos , colocaciones representadas por títulos de créditos , que posee un intermediario financiero , constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la Institución ”.

En términos generales la cartera reúne el monto de todas las captaciones de dinero que fueron otorgados como parte del servicio de la entidad financiera , por ende es la cuenta de mayor importancia , ya que de esta cuenta depende que la entidad tenga liquidez y rentabilidad para realizar operaciones financieras .

#### ***6.6.4. POLÍTICAS DE CRÉDITO***

Según Branchfield, ( 2009, pág. 87) “Las políticas actúan como misión de controlar el volumen de saldos de clientes y la calidad de su riesgo , por lo tanto estos parámetros o políticas deberán ser coherentes , compatible , comprensible y de interés para todas las partes que intervengan en la Institución Financiera ”

Como toda Entidad buscar normar y poner en claro las reglas de juego en un mercado , las políticas son un conjunto de reglas democráticas que son utilizadas dentro de la entidad con el personal y con los socios que intervienen , las mismas tienen el fin de contribuir para el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad por ende deben ser acatadas y cumplidas.

#### ***6.6.5 TIPOS DE POLITICAS DE CRÉDITO.-***

Las políticas son creadas o desarrolladas de acuerdo a las necesidades, realizando el respectivo análisis al cliente , definiendo plazos de pagos, y analizando posibilidades de cobro y enfocando las políticas donde existe más riesgo .

**6.6.5.1 NORMALES.-** Son aquellas que asumen una posibilidad mínima de riesgo con los clientes , buscando plazos comunes , con esto obtienen el equilibrio con el cliente , por ende asumen con ciertos costos financieras debido al riesgo debido a que financieramente están bien posicionadas.



**6.6.5.2 RESTRICTIVAS.-** Es aquella política que norma el aspecto financiero que lo comercial ,su fin es el de obtener mayor liquidez para la entidad lo que quiere decir que tienen preparados planes de crecimiento financiero a corto plazo , por ende tienen precaución al otorgar el crédito seleccionando efectivamente al cliente, debido a situaciones financieras delicadas no asumen riesgos van por lo seguro.

**6.6.5.3 FLEXIVAS.-** Estas políticas son mucho más liberales conceden muy pronto clientes y otorgan créditos, en plazos mayores , dando mayor importancia a lo comercial , asumiendo un alto riesgo de créditos debido a que podrán asumir grandes pérdidas a futuro , poniendo en riesgo la permanencia en el mercado por los créditos fallidos.

#### ***6.6.6 ANÁLISIS DE CREDITO.-***

Según Oirol Amat, (2002, pág. 9) “El análisis para otorgar un crédito es un auténtico arte y la mejor forma de aprenderlo es a través de la experiencia con operaciones reales, este respectivo análisis que se debe realizar dentro de la Entidad Financiera ayudara a seleccionar cada vez mejor a sus clientes perfeccionando sus habilidades y obteniendo Experiencia ”

Torres, ( 2006, pág. 55) “El análisis de crédito , evaluación o investigación de crédito , es la fase del estudio contable y económico financiero que realiza Instituto Financiero, con el fin de apreciar y poner de manifiesto los factores que posibilitan o que impiden la recuperación normal del dinero que se está solicitando ”

Para toda entidad Financiera es de su competencia realizar un respectivo estudio previo al otorgamiento de los créditos a los socios, ya que el crédito juega un papel importante porque activa la economía dentro de las

Entidades , ofreciendo así un mejor crecimiento, desarrollo y asegurando tener socios puntuales y fieles.

Mediante un análisis previo de Montos, plazos, intereses, descuentos, garantías o avales (sean estos hipotecas prendas de bienes inmuebles, estipular además el Instrumento de pago como letras de cambio, pagare, cheques , cuentas corrientes etc. , Además estudiar las referencias del cliente estipulando las sanciones en caso de no pago puntual.

#### ***6.6.7 ANALISTA DE CRÉDITO.-***

Es la persona encargada de realizar el respectivo estudio previo el otorgamiento del crédito el mismo que revisa la documentación del cliente , valida información que sea confiable, revisa su historial crediticio, analiza las posibilidades de riesgo con los solicitantes, las razones del porque solicita el crédito, la capacidades de pago, la liquidez del solicitante y sobre todo la confiabilidad de la información brindada por el cliente.

#### ***6.6.8 CLASIFICACIÓN DE SOCIOS.-***

Este paso esencial busca encontrar que el solicitante sea un buen sujeto a para ser acreedor al crédito, es decir un cliente que pague a tiempo, que vaya cumplir con los parámetros que le impone la Entidad, después pasa por el respectivo análisis o evaluación para saber el porcentaje que si lo califique como aceptable.

#### ***6.6.9 FACTORES QUE PERMITEN OTORGAR UN CREDITO.-***

Son aquellas circunstancias que son de beneficioso o de riesgo para la entidad financiera, esto debido a su grado de incertidumbre que se presente, afectando o ayudando al ámbito financiero.

**6.6.9.1 FACTORES INTERNOS.-** Dependen directamente de la Administración, responsabilidad propia de que debe asumir los posibles riesgos y pone en juego los parámetros y políticas que los solicitantes deben acogerse.

**6.6.9.2 FACTORES EXTERNOS.-** Son aquellas circunstancias que están fuera del alcance de la Administración , aquellas que no han sido previstas que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

#### ***6.6.10 RAZONES PARA OTORGAR UN CRÉDITO.-***

Básicamente lo que toda Entidad Financiera espera es obtener utilidades , teniendo en cuenta los riesgos que esta implica .

- Satisfacer las Necesidades Económicas de los solicitantes .
- Cliente se leal con la Cooperativa
- Aumento esperado en ventas , aumentando sus ingresos Financieros
- Cumplir con metas Institucionales de captar y aumentar más socios

#### ***6.6.11 TIPOS DE CREDITO.-***

Hay diferentes tipos de créditos en el sistema financiero pero los más comunes son , microcréditos , comerciales , de consumo e hipotecarios para vivienda .

**6.6.11.1 Crédito Microcrédito .-** Son prestaciones de dinero que son destinados para financiar las actividades de producción este es utilizado como capital de trabajo ,

**6.6.11.2 Crédito comercial .-** son aquellos que son destinados para el financiamiento de comercialización y producción de servicios y bienes .

**6.6.11.3 Crédito hipotecarios para vivienda .-** Son aquellos fondos que serán destinados para construcción , adquisición , ampliación , remodelación de unidades habitacionales .

**6.6.11.4 Crédito de consumo .-** Son aquellas operaciones destinados a personas naturales que son utilizados con la finalidad de atender el pago de servicios , bienes y gastos relacionados con actividades empresariales

#### ***6.6.12 MODALIDADES DE CRÉDITO.-***

Los créditos otorgados por la Cooperativa pueden ser de diversos modos como se detalla a continuación:

**6.6.12.1 EFECTIVO.-** Es aquella que se consolida con la petición de un crédito en función de cantidades de dinero de moneda circulante o extranjera.

**6.6.12.2 BIENES.-** Es aquel crédito que se ejecuta con la compra de un bien construido y financiado por la misma Cooperativa.

**6.6.12.3 SERVICIO.-** Es aquel que se ejecuta cuando la cooperativa financia un crédito por concepto de asesorías, capacitaciones en donde el dinero es acreditado al socio a través de transferencias al proveedor del mismo.

#### ***6.6.13 TIPOS DE GARANTIAS PARA CRÉDITO.-***

Las Garantías son documentos que son el respaldo para los prestamista , donde se estipula las condiciones que garantizan el pago del monto prestado esto va ser aceptado y firmando en las cláusulas del contrato.

**6.6.13.1 REALES:** Una tercera persona compromete un bien o prenda para garantizar el pago del monto prestado

- **FIRMA DE PAGARES.-** el emisor del pagare es aquella persona física que hace un pagaré obligando a pagar hasta el día de su vencimiento como respaldo o como garantía que se realizara el pago .
- **HIPOTECA DE UN BIEN INMUEBLE.-** es aquella transacción u operación en la que se pone como respaldo un bien inmueble hasta que se cumpla el pago , siendo susceptible de ser hipotecada de no cumplir el pago .
- **PROHIBICION DE ENAJENAR UN BIEN.-** Esta operación interviene una tercera persona a la que pone como resguardo un bien pero , quiere decir que esta privado o no tiene la facultad de disponer del bien , o su uso a pesar del fallo de pago .

**6.6.13.2 PERSONALES:** Es una tercera persona que demuestra solvencia económica para cubrir el pago del préstamo en caso que falle el deudor mediante un aval o garantía quirografaria y acepta el compromiso de pagar .

- **GARANTE.-** Es el sujeto que queda como responsable del préstamo de otra persona , que en caso que no pague tiene que asumir el pago .

#### ***6.6.14 TIPOS DE PLAZO PARA CRÉDITOS..-***

**6.6.14.1 Mensuales.-** Periodos de tiempo pactados para efectuar el pago que se realiza cada mes .

**6.6.14.2 Bimensuales.-** Periodo de tiempo pactado para efectuar pago cada dos meses .

**6.6.14.3 Trimestrales.-** Periodo de tiempo pactado para efectuar el pago cada tres meses .

**6.6.14.4 Semestrales.-** Periodo de tiempo pactado para realizar el pago cada seis meses .

**6.6.14.5 Anuales.-** Periodo de tiempo que pactado para realizar el pago al año 365 días

#### ***6.6.15 RIESGO CREDITICIO.-***

Samaniego Medina, ( 2008, pág. 1) “Las entidades financieras tienen entre sus objetivos principales , controlar los riesgos financieros a los que se enfrenta siendo el crédito de mayor relevancia . Convirtiéndose el riesgo crediticio sea la principal preocupación , la mala gestión puede ocasionar graves problemas en una entidad de crédito y llega a desestabilizar la economía de un país ”

Elizando, (2004, pág. 21) “ Mediante los sistemas de calificación , las agencias calificadoras y los bancos determinan la calidad crediticia de los acreditados , estos permiten cuantificar la probabilidad de incumplimiento de los deudores con sus obligaciones y la severidad de las perdidas en caso de incumplimiento , que son clave para determinar el riesgo de crédito de una cartera de préstamos”

Entonces el Riesgo Crediticio es la probabilidad de ocurrencia de que el deudor a quien se le otorgado la cantidad de préstamo , no cumpla con las obligaciones y con el tiempo pactado con la entidad financiera . Hoy en día las entidades financieras han integrado a su Gestión de trabajo formas de valuar a los clientes pero aun así tienen problemáticas al momento de recuperar en dinero prestado .

#### **6.6.16 REQUISITOS PARA OBTENER UN CREDITO.-**

Son aquellos requerimientos , documentos , información a presentar que la identidad financiera impone al solicitante como adicional para adquirir el préstamo , adicionalmente del análisis de la información personal , historial crediticio , si los pagos anteriores fueron efectuados con puntualidad , si tienen deudas pendientes , los puntos clave que por lo general analizan son capacidad , garantía , características personales , condiciones y el capital .

Conjuntamente toda esta información completa el proceso para saber si el sujeto que solicita el crédito es aceptable dentro de los parámetros , políticas internas que tienen estipuladas la entidad , ya que esto facilita un control interno para tener cuidado con los riesgos que el cliente podría causar a la empresa .

Por lo general las Entidades Financieras tienen casi los mismo requisitos que son , ser socio llenado la solicitud , tener depositado un porcentaje del monto solicitado , copia de cedula o ruc , documentos que indique los ingresos que percibe como puede ser el rol de pagos o certificado de trabajo , copias de pagos luz, agua , predios , matrícula de vehículo , e información del garante .

#### **6.6.17 DOCUMENTACIÓN LEGAL PARA OBTENER UN CREDITO**

Es la evidencia documentada que pide la entidad financiera que realizará el préstamo de dinero como requisito , toda esta información es de conveniencia para la entidad , para hacer uso de ella asegurándose que el sujeto a petición del crédito sea legalmente responsable , que tenga como sustentar el pago en caso de incumplimiento y que podamos encontrarlo en caso de retrasos .

#### **6.6.18 TASAS DE INTERES**

Ortiz Soto, (2001, pág. 127) “Se define a la tasa de interés como el rendimiento porcentual que se paga durante algún periodo contra un préstamo seguro , al que rinde cualquier forma de capital monetario en un mercado competitivo, es el porcentaje que se aplica a una cantidad monetaria que denominamos capital y que equivale al monto que debe cobrarse o pagarse por prestar o pedir prestado dinero . ”

Lara Haro, ( 2005, pág. 75)“El concepto de tasa de interés se utiliza normalmente para describir el crecimiento de una ganancia potencial asociada a una cantidad de dinero ., también se puede definir como tasa de crecimiento o decrecimiento del valor de un activo en un periodo de tiempo , son una medida de ganancia para quien decide ahorrar hoy y consumir en el futuro ”

Es el porcentaje que se paga adicional como parte de la adquisición de un préstamo en una entidad Financiera , este rubro es mediante el cual la entidad genera ganancias ,que se lo cobra conjuntamente con el capital que fue prestado y pagado en las fechas estipuladas en el contrato .

#### **6.6.19 APROBACIÓN DE CREDITO**

Según Escoto Lieva, (2007, pág. 80) “El proceso para aprobar el crédito se puede sintetizar en los siguientes pasos :análisis ; en donde presenta la solicitud y se asigna un analista de crédito con la necesidad de protección contra el riesgo implícito en el crédito, aprobación ; el momento de la toma de decisión de aprobar o no , y formalización ; aquella operación mediante el cual se oficializa el crédito ”.

Este proceso se da dentro de la Entidad financiera después de haber realizado y seguido los correspondientes lineamientos , parámetros y



procedimientos internos . Además de que el solicitante ha cumplido con los requisitos a presentar y es aceptable como sujeto de crédito , Entonces la comisión y los administrativos aprueban el otorgamiento del crédito y se comunica al cliente que ha dejado la solicitud informándole la aceptación .

#### ***6.6.20 DESEMBOLSO DEL CREDITO***

Reyna Bello, (2007, pág. 163) “El desembolso de los recursos del crédito pueden ser realizados por partes del banco mediante una , dos o varias partidas , dependiendo de las características de la actividad productiva a la cual se van a destinar los fondos . Además se debe realizar el control hasta el final del desembolso la validez de la información que el sujeto aún se encuentre afiliado ”

Este es el procedimiento en el cual la entidad debe mantener un control clave y continuo , ya que es el momento en cual se pasan los recursos económicos a la persona sujeto de crédito ,por ende están en el poder y dominio del cliente , este proceso es el cual se debe asegurar la entidad una vez más de la validez de la información brindada por el solicitante , ya que de esta manera quedara más segura prestación del dinero .

#### ***6.6.21 SEGUIMIENTO DE CREDITO***

Es el procedimiento que debe dar el analista de crédito para conocer la realidad , evolución financiera del socio , después del desembolso del dinero se encuentra en su poder , se debe incrementar los puntos de control , ya que viene el proceso de cobranza . Además que el encargado de dar seguimiento debe observar , analizar las situaciones irregulares de un crédito y en ese momento se debe corroborar la información brindada por el socio .

Si se encuentra frente situaciones irregulares como retrasos se debe realizar llamadas telefónicas , notificación vía mensaje , visitas a domicilio , envió de notificaciones de correo esto en caso de retraso para que de esta manera estar al tanto de las causas del retraso de los pagos . Los pagos puntuales de los créditos ayudaran a incrementar la liquidez de la entidad financiera .

#### ***6.6.22 MOROSIDAD EN UN CREDITO***

Westley & Branch,( 2000, pág. 71) “ El control de la morosidad de los prestamos es una de las tareas más críticas que afronta una Institución Financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo , ya que es clave aumentar la rentabilidad para desarrollar una intermediación financiera sana y capaz de crecer sosteniblemente ”

Uno de los puntos que no está alcanzable ni manejable para la Entidad Financiera es la falta de pago o morosidad de sus obligaciones estos a cargo de nuestros clientes los cuales ponen a las entidades financieras en riesgo su cartera de créditos y por ende no obtienen liquidez rápidamente de su efectivo .

#### ***6.6.23 COBRANZA O RECUPERACIÓN DEL CREDITO***

La recuperación del dinero prestado viene a ser el último paso dentro del proceso del crédito , aunque en muchas ocasiones es difícil la recuperación del crédito debido a la cultura de atraso por parte del socio . Es vital para la entidad realizar el cobro total del dinero que se prestado para contar con el efectivo para realizar sus movimientos .

#### **6.6.24 ANALISIS FODA DE LA ENTIDAD**

Zambrano Barrios, ( 2007, pág. 84)“Constituye otra herramienta o técnica utilizada en el momento del modelo de gerencia para analizar factores críticos de éxito y capacidades y habilidades clave , utilizada para la planificación corporativa . Es de carácter gerencial válida para las organizaciones privadas y públicas , la cual facilita la evaluación situacional de las organizaciones ,donde las Oportunidades y Amenazas se las realiza analizando el ambiente externo y las Fortalezas y debilidades es cuanto al ambiente interno ”.

Siendo así las Fortalezas y oportunidades factores que ayudaran a las entidades a cumplir sus objetivos y desarrollar nuestros planes de negocio y crecer cada vez más , mientras que las amenazas y debilidades hacen que pierdan posicionamiento en el mercado descreditándose por que estos factores no ayudan a que logren cumplir los objetivos de una organización .Le hace dar cuenta a la gerencia de sobre la dimensión de obstáculos que deberá enfrentar , permitiendo neutralizar o eliminar lo que le hace mal a la entidad .

## 6.7. Metodología

### 6.7.1 Fases del modelo Operativo

**Cuadro 23** Fases del modelo Operativo

<b>FASE I</b> <b>Organigrama Estructural y Funcional de la Cooperativa</b>	<b>FASE II</b> <b>Políticas y procedimientos crediticios</b>	<b>FASE III</b> <b>Balance General de la Cooperativa</b>
<p><b>6.7.1.1</b> Organigrama Estructural de la Cooperativa</p> <p><b>6.7.1.2</b> Funciones del personal de la Cooperativa</p> <p><b>6.7.1.2.1</b> Organigrama Funcional de la Cooperativa</p> <p><b>6.7.1.3</b> Análisis Foda</p>	<p><b>6.7.2.1</b> Políticas y procedimientos crediticios</p> <p><b>6.7.2.1.1</b> Modelo Operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta</li> <li>- Procedimientos para otorgar un crédito</li> <li>- Procedimientos para desembolso del crédito</li> </ul>	<p><b>6.7.3.1.</b> Balance General de la Cooperativa , antes de aplicación política y procedimientos crediticios</p> <p><b>6.7.3.1.</b> Balance General de la Cooperativa , después de aplicación políticas y procedimientos crediticios</p> <p><b>6.7.3.1.2</b> Aplicación Indicadores financieros para determinar el nivel de liquidez</p>
Manual Operativo de Políticas y Procedimientos crediticios		

#### 6.7.1 FASE I

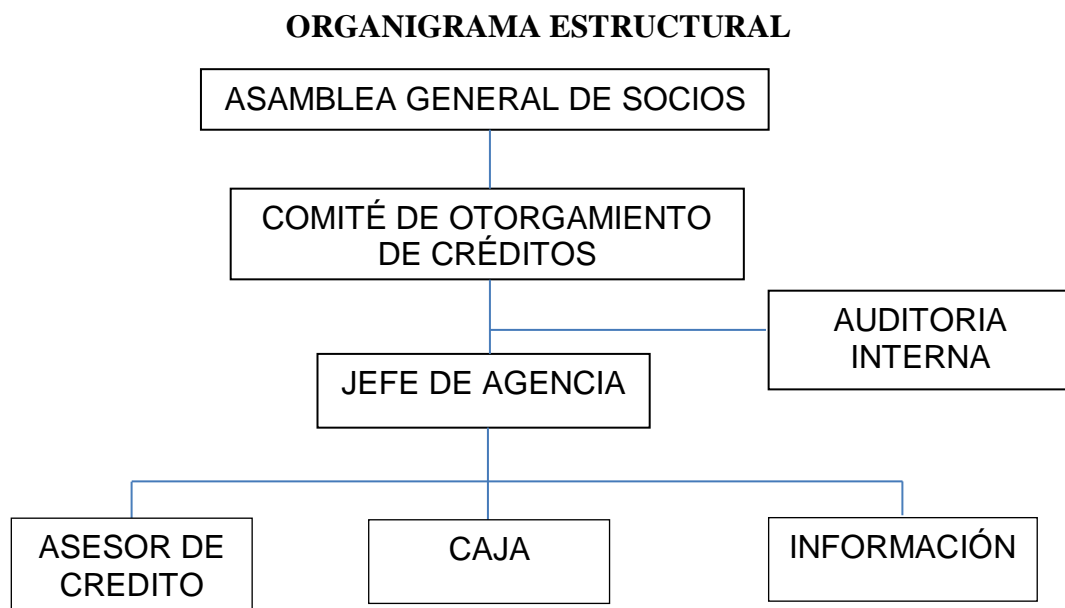
##### 6.7.1.1 Organigrama Estructural de la Cooperativa PRODUFINSA Agencia Píllaro

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODUFINSA permite dar a conocer la estructura básica de la organización en función de las Unidades que integran la parte administrativa y operacional de la Cooperativa y como se relacionan entre los mismos.

La estructura nace de las actividades que realiza el personal de la institución en sus niveles jerárquicos.

El organigrama proporciona de manera ordenada la información básica de la Cooperativa y establece de manera directa e indirecta el funcionamiento de cada una de las dependencias de la misma; además permite conocer los recursos que posee.

La representación gráfica y por ende didáctica del organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Produfinsa permitirá a los socios conocer de manera rápida las operaciones que se realiza dentro de la misma en función de su estructura administrativa.



#### ***6.7.1.2 Funciones del personal de la Cooperativa PRODUFINSA Agencia Píllaro.***

Es necesario que se determine las funciones que ha de tener cada persona ya que de esta manera se evitará conflictos de competencia por abrogación de funciones. Además evitara servicio tardío e inoportuno a los socios.

Para lo cual se determina las siguientes funciones que han de cumplir quienes ocupen los siguientes cargos:

### **FUNCIONES DE JEFE DE AGENCIA**

- Coordinar , vigilar y controlar al personal de la organización en la ejecución de las funciones administrativas en el desarrollo de los diferentes procedimientos internos .
- Responsable de la toma de decisiones
- Encargado de toda la agencia , del personal , de cartera , en lo concerniente a disciplina del personal.
- Encargado de realizar una evaluación a su personal de cumplimiento de metas internas para la Cooperativa
- Contribuir a la capacitación de su personal a cargo y a los socios .
- Realizar la gestión en lo correspondiente con respecto a publicidad y promoción en su mercado de la existencia de la Cooperativa .
- Impulsar al crecimiento y estudio de mercado de la competencia buscando nuevo mercado para incrementar el volumen de socios que confíen en la Cooperativa
- Aplicar a los empleados las sanciones disciplinarias
- Presentar estudios o informes de orden financiero que permitan una mejor marcha de la Cooperativa.

### **FUNCIONES DE ASESOR DE CRÉDITO**

- Brindar información al socio para el otorgamiento de créditos
- Velar porque se cumplan los requisitos de crédito
- Ingeniar estrategias para recuperar cartera vencida .
- Realizar el plan de pago para cada socio
- Análisis de solicitud de créditos , abriendo el expediente del socio.
- Presentar un estado de cuenta con un análisis del socio periódico

de motivos de abandono o atrasos de unos créditos.

- Actualizar registro de intereses mensualmente de cada socio
- Notificar al socio previamente el vencimiento de plazo.
- Realizar las visitas para cobros tardíos.

## **FUNCIONES DE CAJERA**

- Custodia y control del efectivo de la agencia
- Encargada de la recepción y entrega del dinero en efectivo
- Depósitos y retiros del efectivo en el Banco
- Realizar el cálculo de interés
- Conciliar ingresos y egresos al final del día y elaborar un informe con un análisis para el deposito del mismo
- Responsable de faltantes de caja
- Enviar al final del día los movimientos a contabilidad

## **FUNCIONES DE AREA DE INFORMACION**

- Atender a las personas que lleguen a la Cooperativa
- Organizar información general
- Administrar las llamadas telefónicas , e mails , tomar mensajes , despachar correspondencias y publicaciones de interés para la Cooperativa .
- Custodiar la documentación de los socios de la cooperativa
- Informar al personal cuando hay reuniones.

### 6.7.1.2.1 Organigrama Funcional de la Cooperativa PRODUFINSA Agencia Píllaro

#### ORGANIGRAMA FUNCIONAL



### 6.7.1.3 ANALISIS FODA

Después de haber determinado las funciones del personal de la Cooperativa PRODUFINSA se pudo determinar el análisis FODA.

Esta matriz tiene el fin de diagnosticar las problemáticas y beneficios internos como externos visualizando la situación actual de la Cooperativa , mediante el cual se podrán tomar decisiones de mejora atacando las debilidades y convirtiéndolas en oportunidades

#### **FORTALEZAS interna**

- Experiencia en el manejo operativo y administrativo.
- Buen ambiente laboral
- Aperturas de cuentas de ahorro con montos menores a la competencia.
- Conocimiento del mercado



- Entrega de créditos flexibles en monto y tiempo que se ajustan a la realidad socioeconómica de los socios del Cantón y Provincia.
- Acceso a los productos y servicios de manera rápida y sencilla sin tantas trabas.
- Facilidad para captar el mercado objetivo debido a la demanda insatisfecha.
- Ubicación estratégica de la Cooperativa.
- Asesoría técnica especializada micro financiera

#### **OPORTUNIDADES externa**

- Inconformidad en el servicio efectuado por las entidades dentro del mercado financiero.
- Ser parte fundamental en el desarrollo productivo y económico del cantón Pillaro.
- Establecimiento de alianzas estratégicas.
- Incremento expansivo del sector comercial y micro empresarial.
- Oportunidad frente a la competencia mediante la diferenciación de los productos y servicios financieros.

#### **DEBILIDADES interna**

- Sistema débil de control de cooperativas de ahorro y crédito no reguladas.
- Falta de motivación de los recursos humanos
- Falta de apoyo de un grupo económico importante.
- Personal capacitado con nivel medio operativo administrativo.
- Falta de recursos financieros.
- Deficiencia en la otorgación de crédito.
- Ausencia de estadística técnica del mercado micro financiero

#### **AMENAZAS externa**

- Incremento de nuevas Entidades de Finanzas de Economía Popular.

- Desconfianza en las Cooperativas del sector indígena.
- Inestabilidad económica y política.
- Alto grado de socios morosos.
- Riesgo crediticio e inseguridad ciudadana.
- Cambio en las necesidades de los habitantes del cantón.
- Rigidez en el control del sistema micro financiero por deficiencia administrativa.

## **6.7.2 FASE II**

### **6.7.2.1 Políticas y procedimientos crediticios para la Cooperativa PROFUFINSA agencia Píllaro.**

A continuación se detallara de manera más minuciosa las políticas y procedimientos tal como un plan de trabajo donde se detallara: sus respectivos objetivos de qué manera que serán cumplidos, con la respectiva optimización de sus recursos, con el presupuesto que se usara para el desarrollo de la misma, además del tiempo que esta conllevara alcanzarla.

Este desarrollo será de beneficio para la Cooperativa Produfinsa, ya que fueron estudiados y analizados muchos aspectos en los cuales la entidad ha tenido debilidades, por el cual el presente trabajo ayudara a mejorar asperezas financieras, que mantendrán a la entidad en el mercado.

#### **6.7.2.1.1 Modelo Operativo**

*Cuadro 24 Modelo Operativo Fase ii*

MODELO OPERATIVO - MATRIZ DE ACCIÓN									
FASE	ETAPA	META	ACTIVIDADES	RECURSO	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN	
								SI	NO
Políticas y Procedimientos crediticios	Políticas Generales	Determinar políticas generales para el desempeño del personal de la Cooperativa	Establecer las funciones que han de cumplir los trabajadores de la Cooperativa para el otorgamiento de Créditos en función de su jerarquía.	Suministros de oficina. Equipo de Cómputo. Recurso Humano.	\$20,00	Investigadora	4 días	X	
	Políticas Crediticias	Determinar las condiciones que se han de considerar para el otorgamiento de Créditos.	Revisión de parámetros que se ha de cumplir antes de otorgar créditos de manera que se acredite a quien posee la capacidad de pago del crédito solicitado.	Suministros de oficina. Equipo de Cómputo. Recurso Humano.	\$25,00	Investigadora	6 días	X	
	Procedimiento para otorgamiento de Créditos	Determinar las formalidades para el otorgamiento de Créditos.	Revisión general del procedimiento que se debe seguir para la aprobación y acreditación del dinero.	Suministros de oficina. Equipo de Cómputo. Recurso Humano.	\$15,00	Investigadora	3 días	X	
	Procedimiento para aprobación de Crédito	Determinar el cumplimiento de formalidades y exigencias para el otorgamiento del crédito.	Revisión de documentación de acreedores, de la veracidad de la información y sus	Suministros de oficina. Equipo de Cómputo. Recurso Humano.	\$10,00	Investigadora	3 días	X	

			respectivas garantías.						
	Procedimiento para Desembolso de Crédito	Determinar el procedimiento y los documentos que sustentan el desembolso de dinero por concepto de Créditos.	Revisión de documentación que verifique la aprobación de crédito y la respectiva orden de desembolso de dinero.	Suministros de oficina. Equipo de Cómputo. Recurso Humano.	\$10,00	Investigadora	2 días	X	

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

# **PRODUFINSA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

**PARA OTORGAMIENTO DE**

**CRÉDITOS**

EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
PRODUFINSA SUCURSAL PÍLLARO HA DE HACER USO DE ESTE  
DOCUMENTO PREVIO AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

**AUTORA:**

**KARINA VELASTEGUI**

**PÍLLARO - ECUADOR**

**2014**

## **CONTENIDO**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

### **2 .OBJETIVOS**

2.1GENERAL

2.2ESPECÍFICOS

## **CAPITULO I**

### **A. POLÍTICAS DE CRÉDITO**

1. Objetivos Generales
2. Objetivos Específicos
3. Aprobación y Actualización del Manual de Procedimiento y Políticas Crediticias
4. Origen de los Recursos de la Cooperativa
5. Aplicación de los Recursos de la Cooperativa
6. De los Riesgos Crediticios
7. Límite de créditos otorgados
8. Límite de créditos adquiridos
9. Actividades no financiables por la Cooperativa
10. Descentralización de acciones
11. Moneda válida para Desembolso y Reembolso de los Créditos
12. Los sujetos de crédito y requisitos
  - 12.1 En el caso de micro créditos los requisitos
  - 12.2 En el caso de créditos estudiantiles
13. De la equidad de género
14. Límite de Créditos
15. Del Garante
16. De la publicación de tarifas de crédito
17. Documentos Básicos para expediente de solicitantes de crédito

18. Actualización de Información de los socios con créditos concedidos
19. De la Clasificación de los Créditos
  - 19.1 Cartera Vigente
  - 19.2 Cartera Vencida
20. Plazos de Financiamiento de Créditos
21. Frecuencias de Pago de los Créditos Concedidos.-
22. Montos de Financiamiento del Crédito
23. Garantías Exigidas para el Otorgamiento de Créditos
24. Tasas de Interés del Crédito
25. De la Liquidación
26. Intereses Moratorios y Cargos por Incumplimiento de Pago
27. Captación de Socios
28. Conocimiento de los Socios
29. La Propuesta de Financiamiento del Crédito
30. Los Comités que presiden para el otorgamiento de Créditos
31. Desembolso de los Créditos Concedidos
32. Vencimiento de los Créditos Concedidos
33. Prepagos para Cancelaciones de Créditos Concedidos
34. Sistema de Calificación de Clientes de Créditos
35. Gestión de Recuperación, Seguimiento y Control de Créditos Atrasados en la Cooperativa
36. El Comité de Mora Crediticia
37. Mecanismos de Negociación para Pago de Créditos Atrasados
38. Bienes Adjudicados, entregados Voluntariamente o por Proceso Judicial por el no pago de Crédito
39. Constitución de Provisiones por Cuentas Incobrables
40. De la Recuperación de Cartera

## **CAPITULO II**

### **B.- PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

1. Objetivo
2. Proceso de Aprobación de Solicitud de Crédito
3. Proceso de Desembolso de Crédito



## **1.- INTRODUCCIÓN**

El presente Manual está dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODUFINSA Sucursal Píllaro, debido a la importancia que mantiene el componente créditos dentro de las instituciones de economía popular y solidaria constituidas, con el fin de ayudar a la sociedad prestando servicios sin discriminación alguna.

Este Manual pretende que los funcionarios de la Cooperativa obtengan información verídica, que permita la toma de decisiones adecuadas para el otorgamiento de créditos a sus socios de manera responsable en los diferentes niveles de participación; el documento toma como referencia los siguientes factores:

- La visión, misión, estrategias y objetivos de la cooperativa.
- La estructura organizacional y funcional de la cooperativa.
- El grado de autonomía y responsabilidad de los funcionarios.
- Los procesos crediticios.

El presente documento determina las políticas y procedimientos para las operaciones regulares de la cooperativa en sus diferentes niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos; además se determina funciones y responsabilidades de los directivos y funcionarios de la institución.

## **2.-OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar las políticas y procedimientos crediticios como base fundamental para el desarrollo laboral del asesor de crédito, así como, de quienes, a

través de su participación, hacen posible el otorgamiento de créditos dentro de la institución, de manera, que permita una adecuada administración de la cartera activa institucional; además, a través de esto se permitirá estandarizar los criterios, procesos y procedimientos que rigen para el otorgamiento de créditos.

## **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer políticas crediticias que facilitaran el control de otorgamiento de créditos.
- Determinar procedimientos que se han de desarrollar para el otorgamiento de créditos.

## **CAPITULO I**

### **A.- POLÍTICAS DE CRÉDITO**

#### **1. Objetivos Generales**

- Determinar parámetros generales los cuales se han de considerar antes del otorgamiento de créditos.

#### **2. Objetivos Específicos**

- Establecer lineamientos homogéneos para el otorgamiento de créditos.
- Establecer procedimientos que se han de cumplir para el otorgamiento de créditos.

#### **3. Aprobación y Actualización del Manual de Procedimiento y Políticas Crediticias**

El manual de políticas y procedimientos crediticios deberá ser evaluado y aprobado por la directiva de la Cooperativa en sesión de Consejo; en caso de presentarse modificaciones sustanciales o inclusiones de puntos no previstos, éstas podrán ser sugeridas por la Gerencia. La Gerencia, en coordinación con el departamento de Créditos de la Cooperativa, dará a conocer al Consejo las modificaciones e inclusiones establecidas.

#### **4. Origen de los Recursos de la Cooperativa**

Los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para atender a la demanda crediticia podrán obtenerlos de la siguiente manera:

- a) Recibir depósitos a la vista, de ahorro, a plazo.

b) Recibir préstamos y créditos de instituciones de crédito nacionales o extranjeras.

Por razones de control y ordenamiento de la cartera de créditos y con la finalidad de contar con suficiente información para realizar el seguimiento y análisis de costos, las operaciones también se codificarán según el origen de los fondos, atendiendo a las características particulares de cada fondo.

## **5. Aplicación de los Recursos de la Cooperativa**

Los recursos con los que dispone la Cooperativa para financiar sus créditos los pondrá a disposición del mercado, atendiendo a las reglamentaciones emanadas de los órganos regulatorios competentes y a las condiciones y parámetros establecidos por los proveedores de recursos.

Para la concesión de créditos se analizarán las necesidades de los solicitantes y los criterios fundamentales de rentabilidad y sostenibilidad institucional sin dejar de lado las condiciones que rodeen al mercado como es la oferta y la demanda.

## **6. De los Riesgos Crediticios**

Para cuantificar el monto de riesgo de un acreditado, se considerará el valor total de su deuda, compuesto por el monto del capital prestado más los intereses devengados.

Para disminuir el riesgo crediticio se clasificara la cartera en función de montos y número de acreditados, de tal modo que asimile con facilidad los casos en mora. Se tratará de evitar concentrar la cartera en zonas pobladas por personas de extrema pobreza donde la recuperación forzosa en caso de

morosidad, ocasione pérdida de imagen institucional; además se evitara concentrar créditos en grupos familiares o vinculados.

La clasificación de la cartera debe evitar que la calidad de la misma esté determinada por hechos que determinen prosperidad o fracaso en la concesión de créditos en ciertas actividades.

En aspectos relacionados al importe total del pasivo de la entidad se deberá considerar lo siguiente:

### **7. Límite de créditos otorgados**

El límite de crédito máximo que se podrá otorgar a una persona natural o jurídica será del 3 por ciento del capital neto de la Entidad.

### **8. Límite de créditos adquiridos**

Los recursos captados por la Cooperativa provenientes de depósitos o préstamos otorgados por una sola persona o entidad no podrán exceder más de una vez el capital neto de la Cooperativa.

### **9. Actividades no financiables por la Cooperativa**

La Cooperativa preverá no aceptar solicitudes de crédito en los siguientes casos:

- Cuando se trate de financiamiento para actividades que se presuman de índole delictivo.
- Otorgar créditos a personas que no cuenten con residencia fija.
- Para fabricación y comercialización de armas o explosivos.

- Para fabricación y comercialización de sustancias psicotrópicas o estupefacientes.
- Otras actividades o giros determinados por el departamento de Créditos.

## **10. Descentralización de acciones**

La Cooperativa acepta la descentralización para la toma de decisiones en los procesos crediticios como aprobaciones, desembolsos, recuperación de créditos atrasados, etc.

## **11. Moneda válida para Desembolso y Reembolso de los Créditos**

Para el desembolso de créditos la Cooperativa reconocerá la moneda de preferencia del cliente.

Para el reembolso la Cooperativa aceptará de los acreditados la moneda en que recibieron el crédito.

## **12. Los Sujetos de Crédito y sus Requisitos**

Son sujetos de crédito los hombres y/o mujeres que mantengan ingresos permanentes y cuyo domicilio laboral o comercial, o su residencia esté dentro del área de cobertura geográfica de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Además, se establecen los siguientes requisitos:

- Mantener una cuenta en la Cooperativa.
- El o la solicitante debe tener mínimo 18 años.
- El o la solicitante debe ser legalmente capaz para contratar.
- No presentar antecedentes morosos.

- Presentar la solicitud de préstamo según el formato de la Cooperativa.
- Presentar original y copia de la cédula y papeleta de votación actualizada.
- Copia de los tres últimos recibos de agua, luz y/o teléfono.
- Copia del pago del predio.
- Hacer una inspección para determinar un croquis del domicilio del solicitante.

### **12.1. En el caso de micro créditos los requisitos:**

- Se debe apertura la cuenta.
- Presentar documentos personales.
- Copia de Cédula.
- Pago de luz actualizado de los 3 últimos meses.
- Rol de pago.
- Pago de Predio.
- Solicitud debidamente rellena.

### **12.2 En el caso de créditos estudiantiles**

- Se debe apertura la cuenta.
- Copia de Cédula.
- Certificado de estudio.
- Pago de luz actualizado de los 3 últimos meses de un familiar si no paga el solicitante.
- Foto tamaño carnet.

### **12.3 Excepción**

No se concederá préstamos a más de un miembro por familia cuando mantengan un solo ingreso en el hogar.

### **13. De la equidad de género**

Haciendo uso de lo que establece la Constitución de la República del Ecuador 2008 se mantendrá la equidad de género para que hombres y mujeres tengan acceso equitativo a los servicios que presta la Cooperativa, en función de que los socios y socias tengan igualdad de oportunidades.

### **14. Límite de Créditos**

El límite de los créditos se regirá por los establecidos en las leyes que regulan las Cooperativas de Ahorro y Crédito y demás disposiciones legales.

Los socios de la Cooperativa pueden acceder al número de créditos que su capacidad de pago lo permita.

Los financiamientos que conceda la cooperativa no excederán del 2 % del capital neto del socio.

### **15. Del Garante**

La Cooperativa exigirá un garante al socio solicitante del crédito cuando se considere que la capacidad de pago del solicitante es incierta; de manera, que este aval responda por la obligación, en caso que el deudor principal, no lo haga.



Los garantes deberán reunir los mismos requisitos básicos que los sujetos de crédito ya que serán analizadas de manera similar al titular del crédito.

## **16. De la publicación de tarifas de crédito**

Será de conocimiento público las tarifas que establece la Cooperativa para el otorgamiento de créditos.

## **17. Documentos Básicos para expediente de solicitantes de crédito**

El personal encargado del otorgamiento de créditos deberá presentar como mínimo los documentos básicos establecidos en el presente manual; además, deberá crear un expediente, el cual, contendrá la siguiente documentación e información:

1. Datos informativos del solicitante.

En el caso de personas naturales deberá existir una copia de la cédula y papeleta de votación actual que permita verificar la identidad del socio, de su conyugue, su o sus garantes en caso de existir.

2. La solicitud de crédito debidamente llenada y completa.

3. La resolución de aprobación del crédito.

4. En caso de que el acreditado fuese persona natural deberá tener un certificado que acredite su capacidad de pago.

5. Copia de los documentos con los que se haya dado pasó al crédito.

6. Certificado sobre su historial crediticio y cumplimiento de sus obligaciones con la Cooperativa.

Es considerado como una obligación del analista de crédito, cumplir y hacer cumplir con los requerimientos establecidos en el presente manual.

## **18. Actualización de Información de los socios con créditos concedidos**

Es necesario la depuración y actualización de la información de los socios con créditos concedidos por lo menos una vez al año.

## **19. De la Clasificación de los Créditos**

### **19.1 Cartera Vigente**

Aquella en la que constan los créditos vigentes en donde los socios están al día con los pagos, así como de aquéllos créditos que según la ley no se los puede considerar como vencidos.

### **19.2 Cartera Vencida**

Aquellos créditos que no han sido liquidados en los términos pactados en el contrato.

## **20. Plazos de Financiamiento de Créditos**

Los plazos de financiamiento para los créditos concedidos se los determinara en función de:

- a) Del análisis de la capacidad de pago del solicitante
- b) El riesgo que implique la actividad económica o destino del dinero que se pretende financiar.
- c) Por Tipo de Crédito.
- d) Nivel de endeudamiento del socio.
- e) Tipo de garantía.
- f) Por convenio realizado con el socio.

Los plazos de los créditos serán de mínimo 1 mes y un máximo de 6 meses, y las cantidades de 1.000 dólares hasta 5.000 dólares, varían hasta los 3 años.

## **21. Frecuencias de Pago de los Créditos Concedidos**

La frecuencia del pago podrá ser: mensuales, bimensuales, anual, a término, etc., según lo pactado. Sin embargo se tomará en consideración lo establecido en el numeral anterior.

## **22. Montos de Financiamiento del Crédito**

Los montos del financiamiento se basaran en:

- a) El análisis de la capacidad de pago del solicitante
- b) El riesgo que implique la actividad económica o destino del dinero que se pretende financiar.
- c) Por Tipo de Crédito.
- d) Nivel de endeudamiento del socio.
- e) Tipo de garantía.
- f) Por convenio realizado con el socio.

## **23. Garantías Exigidas para el Otorgamiento de Créditos**

Las garantías exigidas por la cooperativa podrán ser reales o personales. En caso de ser reales deberá comprobarse la licitud del bien entregado en garantía. Adicionalmente, se exigirá lo siguiente:

Documentación que permita evidenciar la existencia de la o las garantías a favor de la Cooperativa en función del crédito otorgado. Es indispensable contar con la siguiente información:

- i) Avalúos del o los bienes que quedan como garantía del crédito concedido ya que el mismo deberá garantizar el valor adeudo;
- ii) Certificado que conste que el bien está libre de desgravamen.

#### **24. Tasas de Interés del Crédito**

El interés que es acreditado deberá pagar en función del dinero prestado por la Cooperativa. El interés cobrado por la Cooperativa en ningún caso será mayor al determinado por la Ley o establecido por el Banco Central del Ecuador.

#### **25. De la Liquidación**

Se establecerá diferentes tipos de liquidación con la finalidad de proporcionar facilidades de pago a los acreditados a través de diversas alternativas, según su flujo de ingresos y egresos.

#### **26. Intereses Moratorios y Cargos por Incumplimiento de Pago**

Los intereses moratorios y cargo recaerán sobre él acreditado por el incumplimiento de sus obligaciones; este valor será en función de lo establecido en el contrato y nunca superior a lo establecido por la Ley.

## **27. Captación de Socios**

Para la captación de socios se establecerán diferentes estrategias de promoción de los servicios ofrecidos. La promoción podrá ser pasiva y/o activa:

- La promoción pasiva será la dirigida a los socios en general.
- La promoción activa será la promoción individual que se ofrece al socio.

## **28. Conocimiento de los Socios**

Los Analistas de Crédito tienen la obligación y responsabilidad de conocer a sus acreditados para que la atención brindada sea satisfactoria y adecuada. Los analistas deberán conocer además el domicilio del acreditado con la finalidad de localizarlo de ser necesario.

## **29. La Propuesta de Financiamiento del Crédito**

La propuesta de financiamiento puede basarse en lo siguiente:

- Comentario sobre la capacidad de pago en función del tiempo.
- Apreciación sobre los ingresos que posee el socio.
- Determinación del riesgo que ocasiona el préstamo.
- En función de la garantía otorgada.
- Impresión personal del Analista de Crédito.
- En función del patrimonio que presenta el socio.

### **30. Los Comités que presiden para el otorgamiento de Créditos**

El comité que presida para la aprobación de los créditos serán los responsables del cumplimiento de las obligaciones de los socios acreditados.

### **31. Desembolso de los Créditos Concedidos**

Si se ha aprobado el crédito se dará paso a la formalización de las garantías para que el dinero prestado sea desembolsado en la cuenta del socio.

La documentación que respalda el crédito y firmas que deban presentarse se las realizara en las instalaciones de la Cooperativa razón por la cual queda prohibido que cualquier operación se la realice fuera de la misma.

### **32. Vencimiento de los Créditos Concedidos**

El analista de crédito recordara al acreditado sobre su compromiso con la fecha de pago de la obligación adquirida, evitando así que el socio tenga problemas de morosidad ya que una justificación no será válida para el no cumplimiento de su obligación de manera puntual.

### **33. Prepagos para Cancelaciones de Créditos Concedidos**

La Cooperativa aceptará el pago de los créditos concedidos antes del pazo de vencimiento.

### **34. Sistema de Calificación de Clientes de Créditos**

En la central de riesgo se le hace el chequeo al cliente para analizar su puntualidad de pago se califica así al socio:

- AA A cliente muy bueno
- B cliente bueno
- C cliente decaído impuntual de pago
- D cliente malo
- E cliente riesgoso no se le puede cobrar

También pueden ver el buró de crédito que es el sistema que analiza al cliente por medio de puntaje que se llama Equifax, y que depende de cuantas consultas realicen se les cobrará: por una le cobran \$ 3, si son más le cobran a \$1.

En donde:

Mayor riesgo						Menor riesgo				
1	100	200	300	400	500	600	700	800	900	999
0 %	17%	21 %	23 %	25 %	27 %	29%	33 %	37 %	50 %	100%

Entre más alto el puntaje es más propicio a tener el crédito porque no tiene riesgo y, además, que cuando sale mayor riesgo es cuando en su historial a temido retrasos de pagos o inconvenientes ahí le baja su porcentaje.

### **35. Gestión de Recuperación, Seguimiento y Control de Créditos Atrasados en la Cooperativa**

La gestión que se realizará en función de evitar un alto índice de morosidad será determinada por el Jefe de Crédito con la finalidad de evitar que se vea afectada la rentabilidad de la institución. Las formas de seguimiento pueden ser las siguientes:

- Llamadas persuasivas.
- Mensajes de texto a celulares y/o correos electrónico

- Visitas domiciliarias
- Citaciones
- Como último mecanismo el juicio coactivo

Quien esté a cargo de la recuperación de cartera deberá tramitar el proceso hasta que el socio haya cumplido con su obligación.

La gestión para la recuperación de cartera será exigible a partir del primer día de atraso en el pago de la cuota.

### **36. El Comité de Mora Crediticia**

El comité que se forme para examinar la mora crediticia lo hará de manera particular ya que deberá tratar cada caso de manera aislada para establecer las acciones oportunas para la recuperación de los créditos.

### **37. Mecanismos de Negociación para Pago de Créditos Atrasados**

Los mecanismos de negociación pueden ser los siguientes dependiendo el caso:

- Puede existir por una sola vez el compromiso de pago con un reprogramación de pago de cuotas.
- Puede existir una transacción personal.
- Como última instancia se puede hacer una transacción judicial la que será celebrada con la presencia de un juez.
- Los gastos que se generen de esta nueva forma de negociación quedarán a exigibilidad del socio acreditado.



### **38. Bienes Adjudicados, entregados Voluntariamente o por Proceso Judicial por el no pago de Crédito**

Cuando se haya adjudicado los bienes a la Cooperativa, el trámite será realizado en una Notaria legalmente reconocida, con la finalidad que se compruebe la licitud del acto.

### **39. Constitución de Provisiones por Cuentas Incobrables**

Las provisiones por cuentas incobrables serán en función de lo establecido por la Ley para el efecto.

### **40. De la Recuperación de Cartera**

El personal de la Agencia deberá recuperar cartera que esta por vencer o ha vencido mínimo un 30% de lo que consta en el balance general en cuanto tiene que ver a la cartera que en su periodo ha de ser menor a 360 días.

## **CAPITULO II**

### **B.- PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

#### **1. Objetivo**

Determinar los pasos a seguir para el otorgamiento de créditos dentro de la institución con la finalidad de captar socios que mantengan la capacidad de pago y, así, reducir los niveles de riesgo de la entidad.

#### **OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO**

El socio que pretenda adquirir un crédito en la Cooperativa tendrá que realizar los siguientes pasos:




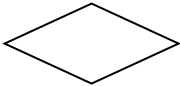
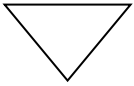
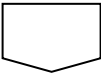

1. El cliente se acerca a solicitar el crédito.
2. La encargada de información le brinda la documentación requerida para acceder al crédito.
3. Se ingresa la información.
4. Asesor de crédito lo revisa en la central para verificar morosidad del socio.
5. La información del socio entra a comité de crédito, quien es el encargado de aprobar o negar la solicitud.
6. Se informa al cliente de la decisión.

Los pasos antes mencionados son parámetros generales que se han de cumplir para el otorgamiento de los créditos.

Para determinar el proceso en función de los departamentos con los que cuenta la entidad se hará uso de diagramas de flujo.

## FLUJOGRAMA

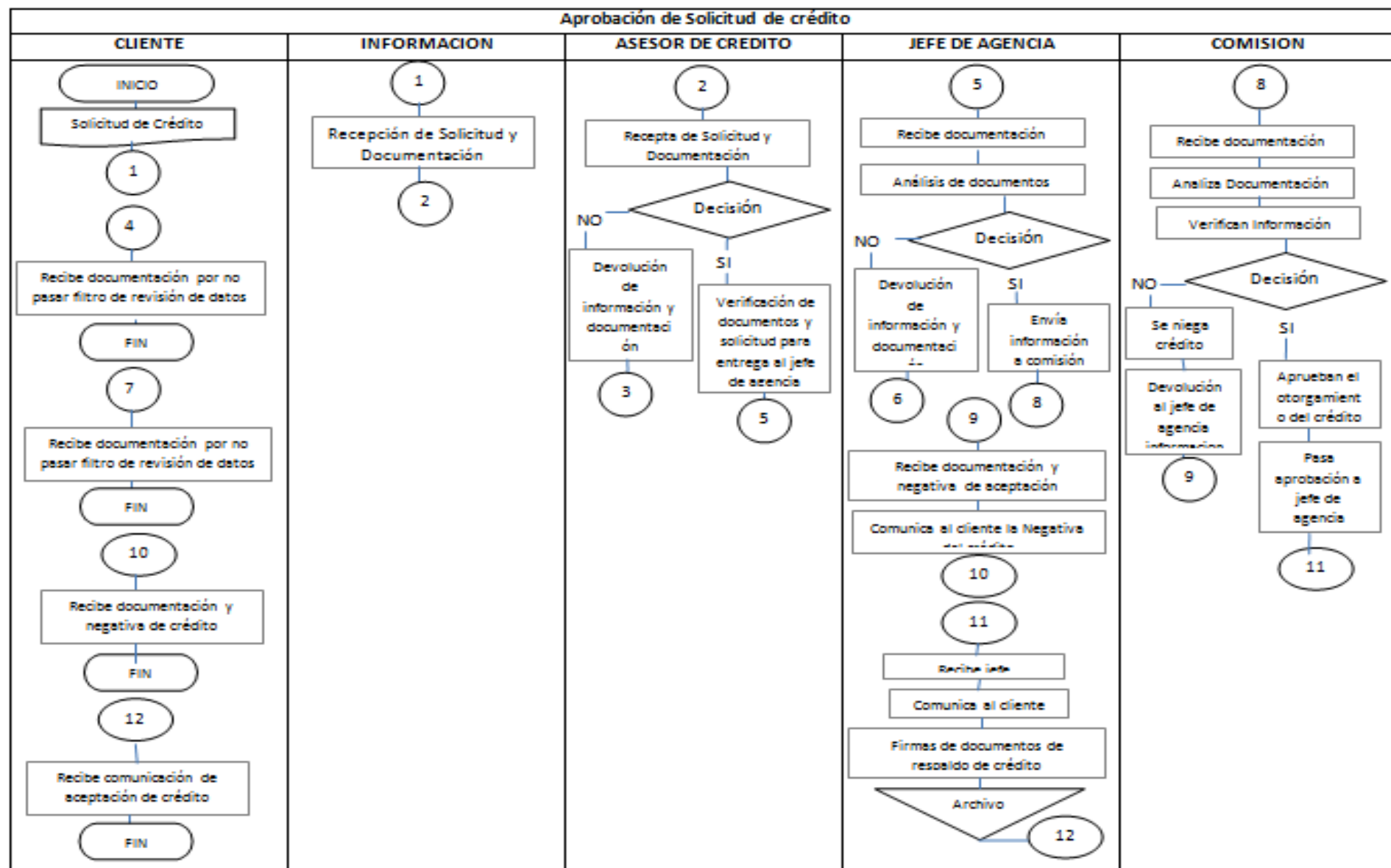
Para la elaboración del proceso se hará uso de la siguiente simbología:

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	INICIO  FIN
	PROCESO
	DOCUMENTO
	DECISIÓN
	ARCHIVO PERMANENTE
	CONECTOR EXTERNO
	CONECTOR INTERNO

## **2. Proceso de Aprobación de Solicitud de Crédito**

Para la aprobación de créditos se realizará el siguiente procedimiento:

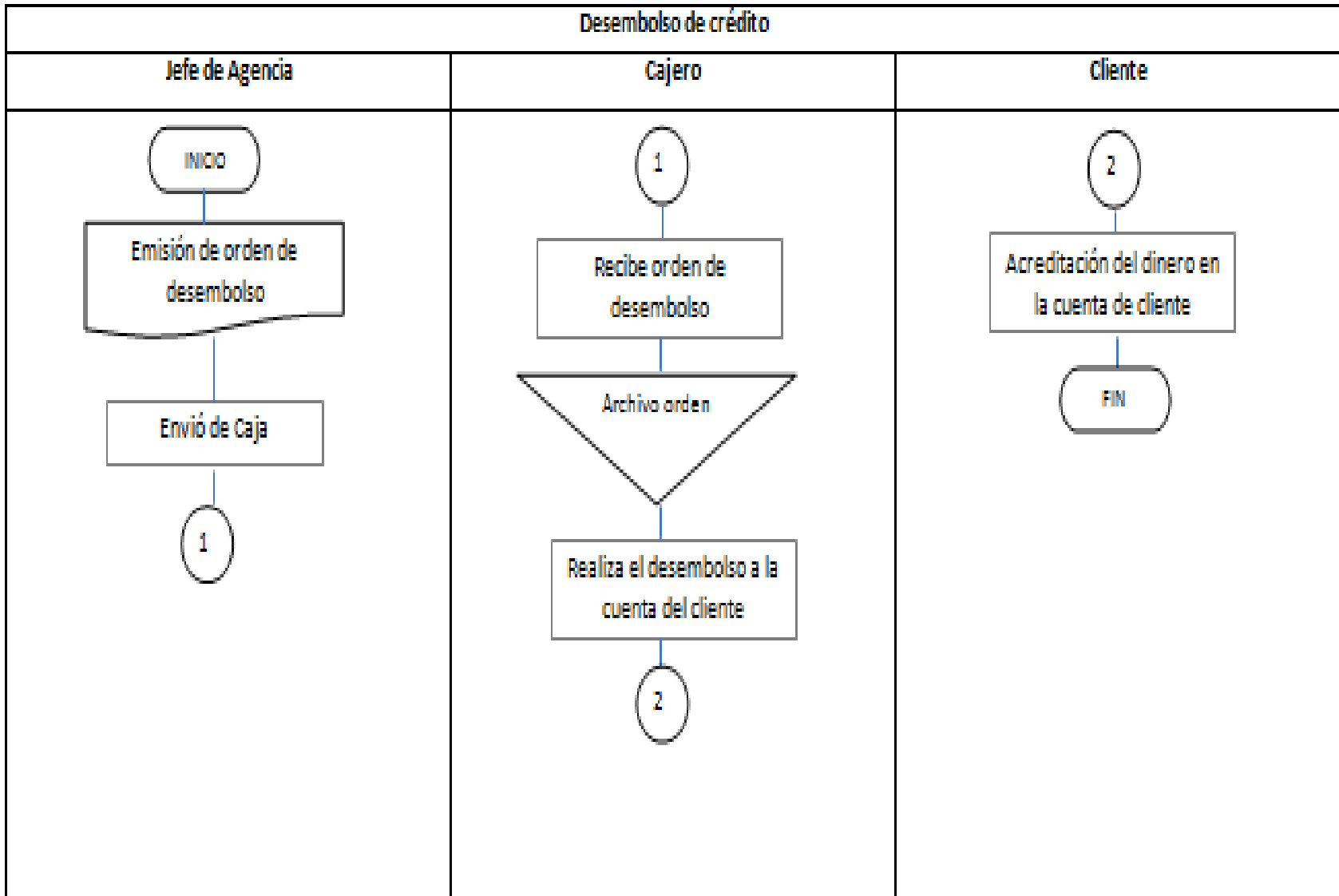
Se inicia el proceso con de aprobación cuando el cliente deja la solicitud de crédito en información; ahí la encargada recibe la solicitud y la documentación para pasar al asesor de crédito el que es encargado e receptor, de igual manera, la documentación y solicitud. El asesor tiene que tomar la decisión de devolver la carpeta con la información si no cumple con un requisito los mismos que son devueltos a información para luego la entrega al cliente o el asesor de crédito acepta la documentación verificando los documentos y ordena carpeta para entregar al jefe de agencia, el jefe de agencia recibe y analiza los documentos y toma la decisión si no acepta devuelve a información y, de ahí, al cliente por no cumplir con la verificación de base de revisión de datos, pero si acepta continua el proceso envía toda la carpeta con información a comisión, en comisión se recibe la carpeta con la información se analiza, se verifica información en el sistema y aquí se toma la decisión si se le niega, entrega al jefe de crédito y comunica al cliente la negativa de aceptación de crédito, pero si el crédito fue aprobado en comisión de igual manera queda en poder la carpeta en manos de jefe de agencia quien recibe, comunica al cliente, y se firma los documentos de respaldo del crédito y archiva toda la información y por último el cliente recibe la comunicación y aceptación como socio en la Cooperativa.



### **3.- Proceso de Desembolso de Crédito**

Para el desembolso de dinero el personal de la cooperativa deberá cumplir con el siguiente procedimiento.

Después de haber pasado el socio por el proceso de aprobación de solicitud, el jefe de agencia emite la orden de desembolso de dinero. Este envío se lo realiza al cajero encargado quien archiva la orden y realiza el desembolso a la cuenta del cliente y, por último, el cliente verifica la acreditación del dinero en su cuenta y hace uso del mismo.



## APÉNDICE

Para determinar la capacidad de pago de un socio se puede hacer uso de la siguiente tabla la cual será modificada en función de las necesidades de la Cooperativa y del salario básico unificado según el ministerio de relaciones laborales:

<b>NIVEL</b>	<b>INGRESO MÍNIMO MENSUAL</b>	<b>INGRESO MÁXIMO MENSUAL</b>
A	\$ 1.001	En adelante
B	\$ 701	\$ 1.000
C	\$ 401	\$ 700
D	\$ 340	\$ 400

A = cliente muy solvente por sus ingresos económicos.

B = cliente solvente por sus ingresos económicos.

C = cliente poco solvente.

D = cliente poco solvente con mucho riesgo de pago.



### **6.7.3 FASE III**

#### **6.7.3.1. Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODUFINSA**

##### **ANTES DE APLICACIÓN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS**

En este aspecto lo que se analizara es el Balance General de la Cooperativa Produfinsa Año Fiscal 2013 Agencia Pillarlo, ya observando así, cuan beneficioso será para la entidad financiera aplicar los indicadores financieros , los mismos que facilitaran conocer la situación financiera y real de la entidad.

Así, podremos darnos cuenta la gran diferencia que existiría en los resultados financieros, el circulante de la entidad y a largo plazo, al aplicar la propuesta de integrar políticas y procedimientos a la Entidad ayudando a incrementar los niveles de liquidez de la Cooperativa PRODUFINSA.1q

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA				
AGENCIA PILLARO				
ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES			5995,04
1101	CAJA		5949,04	
110104	BOVEDA	5949,04		
1102	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		46	
110215	COOP. FINANCIERA ... #	46		
14	CARTERA DE CREDITOS			79813,73
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		300	
140110	DE 31 A 90 DIAS	300		
1402	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER		5828,57	
140205	DE 1 A 30 DIAS	58,85		
140210	DE 31 A 90 DIAS	606,17		
140215	DE 91 A 180 DIAS	1713,37		
140220	DE 181 A 360 DIAS	2536,72		
140225	DE MAS DE 360 DIAS	915,46		
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER		50	
140315	DE 91 A 180 DIAS	50		
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITOS POR VENCER		66878,42	
140405	DE 1 A 30 DIAS	8802,98		
140410	DE 31 A 90 DIAS	15146,71		
140415	DE 91 A 180 DIAS	26315,09		
140420	DE 181 A 360 DIAS	12260,54		
140425	DE MAS DE 360 DIAS	4353,1		
1412	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INT		953,51	
141205	DE 1 A 30 DIAS	24		
141210	DE 31 A 90 DIAS	125		
141215	DE 91 A 180 DIAS	243,7		
141220	DE 181 A 360 DIAS	420,02		
141225	DE MAS DE 360 DIAS	140,79		
1414	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITOS QUE NO DEVENGA INT		2796,24	
141405	DE 1 A 30 DIAS	715,7		
141410	DE 31 A 90 DIAS	1166,42		
141415	DE 91 A 180 DIAS	653,28		
141420	DE 91 A 180 DIAS	260,84		
1416	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QU		950	
141610	DE 31 A 90 DIAS	950		
1418	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROCREDITO REESTRUCTURADA		1130	
141810	DE 31 A 90 DIAS	350		
141815	DE 91 A 180 DIAS	780		
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		980	
142205	DE 1 A 30 DIAS	980		
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITO VENCIDA		1294,99	
142410	DE 31 A 90 DIAS	494,74		
142420	DE 181 A 360 DIAS	800,25		
1499	PROVISIONES		-1348	
149930	(PROVISIONES CUENTAS INCOBRABLES )	-1348		
16	CUENTAS POR COBRAR			92,91
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		92,91	
169005	ANTICIPO AL PERSONAL	92,91		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			699,97
1805	MUEBLES , ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		699,97	
180505	MUEBLES , ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	699,97		
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA )		30	
189915	(MUEBLES , ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA )	30		
19	OTROS ACTIVOS			5685,31
1903	CUENTAS POR COBRAR		-209,7	
190312	CUENTAS POR COBRAR ACCIONISTA	-209,7		

1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		738,78	
190410	ANTICIPO A TERCEROS	648,08		
190490	OTROS	90,7		
1907	TRANSFERENCIAS INTERNAS		5156,23	
190731	TRANSFERENCIAS INTERNAS MATRIZ	5156,23		
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>92286,96</b>	<b>92286,96</b>	<b>92286,96</b>
<b>PASIVO</b>				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			82942,91
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		15340,38	
210105	DEPOSITOS DE AHORRO	15340,38		
2103	DEPOSITO A PLAZO		67602,53	
210305	DE 1 A 30 DIAS	2500		
210310	DE 31 A 90 DIAS	9705,62		
210315	DE 91 A 180 DIAS	5500		
210320	DE 181 A 360 DIAS	4756,78		
210325	DE MAS DE 360 DIAS	45140,13		
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS			7959,37
2202	OPERACIONES DE REPORTE CON INSTITUCIONES FINANCIER		7959,37	
220215	OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	7959,37		
25	CUENTAS POR PAGAR			603,92
2505	CONTRIBUCIONES , IMPUESTOS		603,92	
250505	RETENCION FUENTE IMPTO RENTA INVERSION 2 %	81,08		
250211	RETENCION FUENTE IMPTO RENTA 2 %	20,29		
250513	RETENCION IMPUESTO RENTA 1 %	29,79		
250515	RETENCION FUENTE 8 %	165,89		
250520	RETENCION DEL IVA 30 %	94,42		
250525	RETENCION DEL IVA 70 %	29,34		
250530	RETENCION DEL IVA 100 %	183,11		
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>91506,2</b>	<b>91506,2</b>	<b>91506,2</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
31	CAPITAL SOCIAL			905,45
3103	APORTE DE SOCIOS		905,45	
310305	CERTIFICADOS DE APORTACION	905,45		
36	RESULTADOS			-124,69
3601	EXCEDENTES O PERDIAS ACUMULADOS		209,7	
360105	EXCEDENTES ACUMULADOS	209,7		
3602	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		-334,39	
360210	PERDIDA DEL EJERCICIO	-334,39		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>780,76</b>	<b>780,76</b>	<b>780,76</b>

**6.7.3.1. Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 PRODUFINSA DESPUÉS DE APLICACIÓN POLÍTICAS Y  
 PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA			
AGENCIA PILLARO			
ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		28721,35
1101	CAJA		28675,35
110104	BOVEDA	28675,35	
1102	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		46
110215	COOP. FINANCIERA ... #	46	
14	CARTERA DE CREDITOS		57089,416
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		210
140110	DE 31 A 90 DIAS	210	
1402	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER		4356,04
140205	DE 1 A 30 DIAS	41,195	
140210	DE 31 A 90 DIAS	424,319	
140215	DE 91 A 180 DIAS	1199,359	
140220	DE 181 A 360 DIAS	1775,704	
140225	DE MAS DE 360 DIAS	915,46	
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER		35
140315	DE 91 A 180 DIAS	35	
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITOS POR VENCER		48120,82
140405	DE 1 A 30 DIAS	6162,086	
140410	DE 31 A 90 DIAS	10602,697	
140415	DE 91 A 180 DIAS	18420,563	
140420	DE 181 A 360 DIAS	8582,378	
140425	DE MAS DE 360 DIAS	4353,1	
1412	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INT		709,69
141205	DE 1 A 30 DIAS	16,8	
141210	DE 31 A 90 DIAS	87,5	
141215	DE 91 A 180 DIAS	170,59	
141220	DE 181 A 360 DIAS	294,014	
141225	DE MAS DE 360 DIAS	140,79	
1414	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITOS QUE NO DEVENGA INT		1957,37
141405	DE 1 A 30 DIAS	500,99	
141410	DE 31 A 90 DIAS	816,494	
141415	DE 91 A 180 DIAS	457,296	
141420	DE 91 A 180 DIAS	182,588	
1416	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INT		665
141610	DE 31 A 90 DIAS	665	
1418	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROCREDITO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INT		791
141810	DE 31 A 90 DIAS	245	
141815	DE 91 A 180 DIAS	546	
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		686
142205	DE 1 A 30 DIAS	686	
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITO VENCIDA		906,49
142410	DE 31 A 90 DIAS	346,318	
142420	DE 181 A 360 DIAS	560,175	
1499	PROVICIONES		-1348
149930	(PROVICIONES CUENTAS INCOBRABLES )	-1348	
16	CUENTAS POR COBRAR		92,91
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		92,91
169005	ANTICIPO AL PERSONAL	92,91	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		699,97
1805	MUEBLES , ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		699,97
180505	MUEBLES , ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	699,97	
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA )		30
189915	(MUEBLES , ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA )	30	
19	OTROS ACTIVOS		5685,31
1903	CUENTAS POR COBRAR		-209,7
190312	CUENTAS POR COBRAR ACCIONISTA	-209,7	

1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		738,78	
190410	ANTICIPO A TERCEROS	648,08		
190490	OTROS	90,7		
1907	TRANSFERENCIAS INTERNAS		5156,23	
190731	TRANSFERENCIAS INTERNAS MATRIZ	5156,23		
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>92286,96</b>	<b>92286,96</b>	<b>92286,96</b>
<b>PASIVO</b>				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			82942,91
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		15340,38	
210105	DEPOSITOS DE AHORRO	15340,38		
2103	DEPOSITO A PLAZO		67602,53	
210305	DE 1 A 30 DIAS	2500		
210310	DE 31 A 90 DIAS	9705,62		
210315	DE 91 A 180 DIAS	5500		
210320	DE 181 A 360 DIAS	4756,78		
210325	DE MAS DE 360 DIAS	45140,13		
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS			7959,37
2202	OPERACIONES DE REPORTE CON INSTITUCIONES FINANCIER		7959,37	
220215	OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	7959,37		
25	CUENTAS POR PAGAR			603,92
2505	CONTRIBUCIONES , IMPUESTOS		603,92	
250505	RETENCION FUENTE IMPTO RENTA INVERSION 2 %	81,08		
250211	RETENCION FUENTE IMPTO RENTA 2 %	20,29		
250513	RETENCION IMPUESTO RENTA 1 %	29,79		
250515	RETENCION FUENTE 8 %	165,89		
250520	RETENCION DEL IVA 30 %	94,42		
250525	RETENCION DEL IVA 70 %	29,34		
250530	RETENCION DEL IVA 100 %	183,11		
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>91506,2</b>	<b>91506,2</b>	<b>91506,2</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
31	CAPITAL SOCIAL			905,45
3103	APORTE DE SOCIOS		905,45	
310305	CERTIFICADOS DE APORTACION	905,45		
36	RESULTADOS			-124,69
3601	EXCEDENTES O PERDIAS ACUMULADOS		209,7	
360105	EXCEDENTES ACUMULADOS	209,7		
3602	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		-334,39	
360210	PERDIDA DEL EJERCICIO	-334,39		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>780,76</b>	<b>780,76</b>	<b>780,76</b>

**6.7.3.1.2 Aplicación Indicadores financieros para determinar el nivel de liquidez Cooperativa PROFUFINSA agencia Píllaro.**

**6.7.3.1.2.1 Cuando el factor es la Liquidez**

Determina la capacidad que posee la Cooperativa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo.

**6.7.3.1.2.1.1 Índice de Liquidez Corriente:**

Es la relación entre activos corrientes y pasivos corrientes por lo que mientras más alto sea el coeficiente la posibilidad de pagos de obligaciones a corto plazo es mayor.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

**Cuadro 25** Índice de liquidez corriente

PERIODO	ANTES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	DESPUÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS
RESULTADO	Activo Corriente: 5949,04 Pasivo Corriente: 27546 Liquidez= 0,22	Activo Corriente: 28721,35 Pasivo Corriente: 27546 Liquidez= 1,04

Fuente: Investigadora  
Elaboración: Karina Velastegui

**Interpretación:**

Se puede evidenciar que si en la Cooperativa se aplica las políticas y procedimientos planteados va a tener mayor posibilidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

### 6.7.3.1.2.2 Cuando el factor es la Solvencia

Estos indicadores miden el grado y la forma de participación de los acreedores dentro del financiamiento de la Cooperativa. Además permite conocer el riesgo del endeudamiento.

#### 6.7.3.1.2.2.1 Endeudamiento del Activo

Permite conocer el grado de autonomía financiera de la Cooperativa. Cuando el índice es tiende a ser elevado se considera que la institución depende mucho de sus acreedores por lo tanto su capacidad de endeudamiento es limitada por lo tanto se considera que la entidad se está descapitalizando y su estructura financiera es arriesgada, pero; si su índice tiende a ser bajo se considera que la institución es independiente.

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

*Cuadro 26 - Endeudamiento del activo*

PERIODO	ANTES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	DESPUÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS
RESULTADO	Pasivo Total:91506,2 Activo Total:92316,96 E.A.=0,99	Pasivo Total: 91506,2 Activo Total: 92316,96 E.A.= 0,99

Fuente: Investigadora  
Elaboración: Karina Velastegui

#### Interpretación:

Este indicador no ha tenido variación ya que cualquier cambio se va a producir después de generado un periodo sin embargo se puede decir que la institución depende mucho de sus acreedores.

### 6.7.3.1.2.2 Endeudamiento Patrimonial

Es aquel que mide el nivel en el cual el patrimonio está comprometido para con los acreedores de la Cooperativa. No se podrá entender como el hecho de que los pasivos pueden ser pagados con el patrimonio ya que ambos se consideran como un compromiso de la Cooperativa.

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

**Cuadro 27** Endeudamiento Patrimonial

PERIODO	ANTES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	DESPUÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS
RESULTADO	<b>Pasivo Total:</b> 91506,2 <b>Patrimonio:</b> 905,45 <b>E.P=</b> 101,06	<b>Pasivo Total:</b> 91506,2 <b>Patrimonio:</b> 905,45 <b>E.P=</b> 101,06

Fuente: Investigadora  
Elaboración: Karina Velastegui

#### Interpretación:

Se puede observar claramente que el nivel de patrimonio que está comprometido con los acreedores es alto sin embargo si se aplica las políticas para otorgamiento de créditos esta realidad va a cambiar. En la presentación actual no varía ya que debería pasar un periodo para visualizar el cambio del comprometimiento del patrimonio con los acreedores.



### 6.7.3.1.2.2.3 Apalancamiento

Corresponde a las unidades monetarias del activo que se han conseguido por cada unidad del patrimonio.

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

*Cuadro 28 Apalancamiento*

PERIODO	ANTES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	DESPUÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS
RESULTADO	Activo Total: 92316,96 Patrimonio: 905,45 A=101,96	Activo Total: 92316,96 Patrimonio: 905,45 A=101,96

Fuente: Investigadora  
Elaboración: Karina Velastegui

#### Interpretación:

Por cada unidad monetaria de patrimonio la Cooperativa ha venido obteniendo 101,96 unidades sin embargo con la aplicación de políticas crediticias las unidades que se obtendrán serán mayores.

### 6.7.3.1.2.3 Capital de Trabajo:

Es la parte del activo corriente que se financie con recursos permanentes.

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

**Cuadro 29** Capital de Trabajo

PERIODO	ANTES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	DESPUÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS
RESULTADO	Activo Corriente: 5949,04 Pasivo Corriente: 27546 CT= -21596,96	Activo Corriente: 28721,35 Pasivo Corriente: 27546 CT= 1175,35

Fuente: Investigadora

Elaboración: Karina Velastegui

### Interpretación:

Claramente se puede establecer que sin políticas de crediticias la Cooperativa no cuenta con los recursos que requiere para poder operar y cubrir necesidades sin embargo con la aplicación de las políticas la realidad Cooperativa cambian significativamente y al paso de periodos económicos esto va a ir mejorando.

### 6.8 Administración

La administración de la propuesta estará a disposición de los miembros de la Cooperativa Produfinsa del Jefe de Agencia Señor Julio Víctor Masaban da Muñoz encargado de la Agencia Pillaro. Para tal fin se delegan las siguientes funciones para cada uno de los encargados de la administración de la propuesta :

**Directivos:** analizar e implementar, evaluar y ejecutar los cambios pertinentes

**Personal:** capacitación continúa para la consecución de la propuesta

**Investigadora:** proporcionar la información y cooperar con las recomendaciones realizadas

## 6.9 Previsión de la Evaluación

Para la previsión de la evaluación se presenta la siguiente Matriz

**Cuadro 30** Previsión de la Evaluación

FASES	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
						TOTAL	PARCIAL	NO CUMPLE
FASE I	Determinar políticas generales para el desempeño del personal de la Cooperativa	Establecer las funciones que han de cumplir los trabajadores	Humanos y Financieros	Investigadora y Administradores	3 DIAS	X		
FASE II	Determinar las formalidades para el otorgamiento de Créditos.	Revisión del procedimiento que se debe seguir para la aprobación y acreditación del dinero.	Humanos y Financieros	Investigadora y Administradores	3 DIAS	X		
FASE III	Establecer indicadores de liquidez	Aplicar indicadores de liquidez	Humanos y Financieros	Investigadora y Administradores	5 DIAS	X		

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

## Matriz de análisis de evaluación para la implementación de la propuesta

**Cuadro 31** Matriz de análisis de Evaluación para implementación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
Interesados en controlar el movimiento de crediticio	Socios de la Cooperativa
	Gerente de la Cooperativa
Razones que justifiquen el control crediticio	Cartera Vencida
Objetivos del control crediticio	Identificar el proceso para otorgamiento de créditos
	Determinar el cumplimiento de parámetros crediticios
	Establecer el porcentaje que de los créditos concedidos en el año corriente forman parte de cartera vencida
Aspecto objeto de control	Cartera de Crédito
Personal encargado de aplicar las políticas y procedimientos crediticios	Asesor de Crédito
Periodos en que se va aplicar los indicadores financieros	Semestral
	Anual
Proceso metodológico	Inductivo – Deductivo
Recursos	Entrevista
	Encuesta

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Karina Velastegui

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aguirre Gudiño, D. A., & Andrango Anrango, S. D. (2012). *Preferencias en el uso de Productos y servicios que ofrecen las Instituciones del Sistema Financiero Regulado Ecuatoriano*. Quito.
- Barradas Alarcon, M. E. (2014). *Depresión en estudiantes universitarios*. Estados Unidos: Palibrio.
- Benjamin, F. E. (2007). *Contabilidad Financiera Tomo I*. Pearson Educacion.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, humanidades, ciencias sociales*. Colombia: PEARSON.
- Branchfield, P. (2009). *Gestión de créditos y cobros*. Barcelona: Bresca.
- Burns, N., & Grove, S. (2004). *Investigación en enfermería tercera Edición*. España.
- Coopers & Libran. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno*. Madrid: Diaz Santos.
- Dominguez Valverde, N. M., & Monar Yanez, L. A. (2008). *Análisis de cartera de vencida y la liquidez*. México: Universidad Estatal de Bolívar.
- Editorial , E. (2010). *Introducción a la Investigación de mercados*. Madrid.
- Elizando, A. (2004). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México: LIMUSA S.A.
- Escoto Lieva, R. (2007). *Banca Comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal s distancia San José .
- Estupiñan Gaitan, R., & Estupiñan Gaitan, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión* . Bogotá.
- Feria Dominguez, J. M. (2005). *El riesgo de mercado su medición y control* . Alemania.
- Fuentes Medina, A. A. (2011). *Prospectiva de gestión y estrategia empresarial*. Colombia.
- González Pascual, J., & García Remacha, C. (2012). *Administración Empresarial y Contabilidad y Contabilidad de Gestión. Congreso VII Iberoamericano* . España.
- Gurusblog Falconi, A. (1998). *Factores de la Economía*. Perú.

- Guzmán Delgado, M. C. (2008). *La Administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito , comparación crítica del Estándar Internacional y su implementación en Colombia*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Hernández Aries, D. M. (1996). *El crédito Bancario en Costa Rica una perspectiva de análisis*. Costa Rica: EUNED.
- Jácome Escobar, M. E. (2008). *Mejoramiento de procesos de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco*. Puyo.
- Juliá Igual, J. F. (2005). *Contabilidad Financiera Tomo I*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Lara Haro, O. (2005). *Medición y control de riesgos Financieras incluye riesgo de mercado y de crédito*. México: LIMUSA Noriega.
- Llopis Goig, R. (2010). *Grupos de discusión*. Madrid: ESIC.
- Mantilla, S. A., & Cante, S. Y. (2005). *Auditoria de Control Interno* . Colombia: ECOE.
- Marín Hernández, S., & Martínez Garcés, F. J. (2002). *Contabilidad Bancaria en México*. México: Publican Ediciones.
- Marlín Marín, J. L., & Trujillo Ponce, A. (2004). *Manual de Mercado Financiero*. España: Paraninfo.
- Martínez, D. R. (2009). *Manual de Contabilidad para PYMES*. España: Club Universitario.
- Matos Vita, R. (2013). *Análisis de Riesgo de Crédito*. Universidad José Carlos Mariátegui.
- Melini, R. (2004). *Enfoques en la Auditoria de Estados Contables*. Santa Fe - Argentina: Universidad Nacional del Litoral .
- Mira Navarro, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoria*. México.
- Oirol Amat, J. T. (2002). *Casos Prácticos de Análisis del Riesgo de Crédito*. Gestión 2000 S.A.
- Omeñaca, J. (2008). *Contabilidad General*. España: DEUSTO.

- Ortega Castro, A. (2002). *Introducción a las Finanzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ortiz Soto, O. L. (2001). *El dinero , la teoría, la política y las Instituciones* . México.
- Pineda Ramírez, M. I., & Lemus Hernández, F. J. (2005). *Taller de lectura y redacción , volumen I*. México: PEARSON.
- Puente Moncayo, D. L. (2010). *Gestión de Riesgo de Crédito en Mutualista Pichincha - Modelo de pérdida Esperada para la cartera hipotecaria de vivienda*. Quito: Escuela Politécnica del Ejercito.
- Reyna Bello, G. (2007). *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Caracas: Texto C.A.
- Rodríguez, A. (1983). *Manual de Contabilidad Bancaria ,Contabilidad de Entidades Financieras*. MACCHI.
- Rojas Soriano, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Samaniego Medina, R. (2008). *El riesgo de crédito en el marco del Acuerdo Basilea II*. España.
- Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoria de Estados Financieros* . México: PEARSON.
- Suntaxi Oña, J. C. (2012). *Implementación de un plan de negocios para lanzar un nuevo producto de microcrédito a las asociaciones de comerciantes minoristas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cedes*. Sangolqui.
- Torres, J. C. (2006). *Curso de Formación Profesional Bancaria*. CEC S.A.
- Van Home, J. C., & Wachomics, J. (2002). *Fundamentos de la Administración Financiera*. México.
- Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro: Desarrollando de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en América Latina*. Estados Unidos.
- Zambrano Barrios, A. (2007). *Planificando Estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Texto C.A.
- La Constitución del Ecuador , Año 2008 , Ley Orgánica dela Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario 2013 ,Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Diario El Comercio , Publicación del Año 2013

# **ANEXOS**



# ANEXO 1 REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891738567001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	05/08/2010
NOMBRE COMERCIAL:	PRODUFINSA				FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. RENICIO:	

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

### DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: CENTRAL Calle: AV. PADRE CHACON Número: 1127 Intersección: CACHA Referencia: A DOS CUADRAS DEL MUNICIPIO Celular: 0980154418 E-mail: doctosal71@hotmail.com

Nº ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO:	ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	21/07/2011
NOMBRE COMERCIAL:	PRODUFINSA				FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. RENICIO:	

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

### DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAMO DE PELILARO Parroquia: PELILARO Calle: BOLIVAR Número: B220 Intersección: URBINA Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Celular: 0980154418

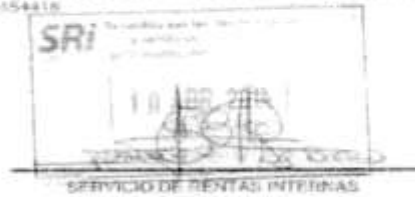
Nº ESTABLECIMIENTO:	003	ESTADO:	ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	06/03/2010
NOMBRE COMERCIAL:	PRODUFINSA				FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. RENICIO:	

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

### DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTACACHI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: SUCRE Número: 521 Intersección: JUAN LEON MERA Referencia: A MEDIA CUADRA DEL MERCADO CENTRAL Celular: 0980154418

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son verídicos y correctos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriva (Art. 87 Código Tributario, Art. 4 de la Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usajano: 09/04/2014 Lugar de emisión: SANOR DE ACUIA Fecha y hora: 10:04/2014 18:01:35

**ANEXO 2.- CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS EN LA COOPERATIVA PRODUFINSA**

Pillaro, 10 de Marzo del 2014

Dr. JULIO VICTOR MASABANDA MUÑOZ

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA PRODUFINSA

Agencia Pillaro

Presente

De mi Consideración


Yo, KARINA DEL ROCIO VELASTEGUI SUAREZ , portadora de la cédula de ciudadanía No.180398165-1, estudiante de la Carrera de Contabilidad de Auditoria, de la Facultad de Contabilidad y Auditoria, de la Universidad Técnica de Ambato, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle se me autorice realizar mi Trabajo de Graduación con el tema: "LA CARTERA DE CREDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA PRODUFINSA, AGENCIA PILLARO" y para los fines pertinentes solicito se digne disponer a quien corresponda se me facilite la información requerida.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente anticipo mi agradecimiento

Atentamente,

  
KARINA VELASTEGUI

C. I. 180398165-1

 Julio Masabanda  
1803979713

## ANEXO 3.- TABLA DE CHI2

**Tabla A-4** Distribución chi cuadrada ( $\chi^2$ )

Área a la derecha del valor crítico

Grados de libertad	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	—	—	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.071	12.833	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.299
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.042	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.559
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.879	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.194	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.993
29	13.121	14.257	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.336
30	13.787	14.954	16.791	18.493	20.599	40.256	43.773	46.979	50.892	53.672
40	20.707	22.164	24.433	26.509	29.051	51.805	55.758	59.342	63.691	66.766
50	27.991	29.707	32.357	34.764	37.689	63.167	67.505	71.420	76.154	79.490
60	35.534	37.485	40.482	43.188	46.459	74.397	79.082	83.298	88.379	91.952
70	43.275	45.442	48.758	51.739	55.329	85.527	90.531	95.023	100.425	104.215
80	51.172	53.540	57.153	60.391	64.278	96.578	101.879	106.629	112.329	116.321
90	59.196	61.754	65.647	69.126	73.291	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.328	70.065	74.222	77.929	82.358	118.498	124.342	129.561	135.807	140.169

De Donald B. Owen, *Handbook of Statistical Tables*, © 1962 Addison-Wesley Publishing Co., Reading, MA. Reimpreso bajo permiso del editor.

**Grados de libertad**

- $n - 1$  para intervalos de confianza o pruebas de hipótesis con desviación estándar o varianza
- $k - 1$  para experimentos multinomiales o bondad de ajuste con  $k$  categorías
- $(r - 1)(c - 1)$  para tablas de contingencia con  $r$  renglones y  $c$  columnas
- $k - 1$  para la prueba de Kruskal-Wallis con  $k$  muestras

## Cooperativa de Ahorro y Crédito "PRODUFINSA"

**BALANCE GENERAL AL: 2013-01**

PILLARO, 08-07-2014

AGENCIA:(AGE) PILLARO

Pag: 1

<b>ACTIVO</b>				
11	FONDOS DISPONIBLES			5,995.04
1101	CAJA		5,949.04	
110104	BOVEDA	5,949.04		
1102	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		46.00	
110215	COOP. FINANCIERA .... #	46.00		
14	CARTERA DE CREDITOS			79,813.73
1401	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		300.00	
140110	DE 31 A 90 DIAS	300.00		
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER		5,826.57	
140205	DE 1 A 30 DIAS	58.85		
140210	DE 31 A 90 DIAS	606.17		
140215	DE 91 A 180 DIAS	1,713.37		
140220	DE 181 A 360 DIAS	2,536.72		
140225	DE MAS DE 360 DIAS	915.48		
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER		50.00	
140315	DE 91 A 180 DIAS	50.00		
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITO POR VENCER		66,878.42	
140405	DE 1 A 30 DIAS	8,802.98		
140410	DE 31 A 90 DIAS	15,146.71		
140415	DE 91 A 180 DIAS	26,315.09		
140420	DE 181 A 360 DIAS	12,260.54		
140425	DE MAS DE 360 DIAS	4,353.10		
1412	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES		953.51	
141205	DE 1 A 30 DIAS	24.00		
141210	DE 31 A 90 DIAS	125.00		
141215	DE 91 A 180 DIAS	243.70		
141220	DE 181 A 360 DIAS	420.02		
141225	DE MAS DE 360 DIAS	140.79		
1414	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INT		2,796.24	
141405	DE 1 A 30 DIAS	715.70		
141410	DE 31 A 90 DIAS	1,166.42		
141415	DE 91 A 180 DIAS	653.28		
141420	DE 181 A 360 DIAS	260.84		
1416	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO REESTRUCTURADA QUE NO D		950.00	
141610	DE 31 A 90 DIAS	950.00		
1418	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROCREDITO REESTRUCTURADA		1,130.00	
141810	DE 31 A 90 DIAS	350.00		
141815	DE 91 A 180 DIAS	780.00		
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		980.00	
142205	DE 1 A 30 DIAS	980.00		
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITO VENCIDA		1,294.99	
142410	DE 31 A 90 DIAS	494.74		
142420	DE 181 A 360 DIAS	800.25		
1499	PROVISIONES		-1,346.00	
149930	(PROVISIONES CUENTAS INCOBRABLES)	-1,346.00		
16	CUENTAS POR COBRAR			92.91
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		92.91	
169005	ANTICIPO AL PERSONAL	92.91		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			699.97
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		699.97	
180505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	699.97		
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)		30.00	
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	30.00		
19	OTROS ACTIVOS			5,685.31
1903	CUENTAS POR COBRAR		-209.70	
190312	CUENTAS POR COBRAR ACCIONISTAS	-209.70		
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		738.76	
190410	ANTICIPO A TERCEROS	648.08		
190490	OTROS	90.70		
1907	TRANSFERENCIAS INTERNAS		5,156.23	
190731	TRANSFERENCIAS INTERNAS MATRIZ	5,156.23		
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>		<b>92,286.96</b>	<b>92,286.96</b>	<b>92,286.96</b>
<b>PASIVO</b>				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			62,942.91
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		16,340.38	
210105	DEPOSITOS DE AHORRO	16,340.38		
2103	DEPOSITO A PLAZO		67,602.53	

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "PRODUFINSA"**

**BALANCE GENERAL AL: 2013-01**

PILLARO, 08-07-2014

AGENCIA:(AGE) PILLARO

Pag: 2

**PASIVO**

210305	DE 1 A 30 DIAS			
210310	DE 31 A 90 DIAS	2,500.00		
210315	DE 91 A 180 DIAS	9,705.62		
210320	DE 181 A 360 DIAS	5,500.00		
210325	DE MAS DE 360 DIAS	4,756.78		
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	45,140.13		
2202	OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		7,959.37	7,959.37
220215	OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	7,959.37		
25	CUENTAS POR PAGAR			603.92
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS		603.92	
250505	RETENCION FUENTE IMPTO RENTA INVERSION 2%	81.08		
250511	RETENCION FUENTE IMPTO RENTA 2%	20.29		
250513	RETENCION IMPUESTO RENTA 1%	29.79		
250515	RETENCION FUENTE 8%	165.89		
250520	RETENCION DEL IVA 30%	94.42		
250525	RETENCION DEL IVA 70%	29.34		
250530	RETENCION DEL IVA 100%	183.11		
<b>TOTAL DE PASIVO</b>		<b>91,506.20</b>	<b>91,506.20</b>	<b>91,606.20</b>

**PATRIMONIO**

31	CAPITAL SOCIAL			905.45
3103	APORTE DE SOCIOS		905.45	
310305	CERTIFICADOS DE APORTACION	905.45		
36	RESULTADOS			-124.69
3601	EXCEDENTES O PERDIDAS ACUMULADOS		209.70	
360105	EXCEDENTES ACUMULADOS	209.70		
3602	UTILIDAD O PERDIDAS DEL EJERCICIO		-334.39	
360210	PERDIDA DEL EJERCICIO	-334.39		
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>		<b>780.76</b>	<b>780.76</b>	<b>780.76</b>

**TOTAL PASIVO + PATRIMONIO.....: 92,286.96**

VICTOR MASABANDA  
PRESIDENTE

ING. ALEXANDRA VILLENA  
CONTADOR(A)

## **ANEXO 5.- FORMATO DE ENTREVISTA**



### **ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA**

**Entrevista realizada;** Sr. JULIO VICTOR MASABANDA MUÑOZ, JEFE DE AGENCIA de la Cooperativa Produfinsa Agencia Pillaro.

**1.- Dentro de la Cooperativa Produfinsa que cargo ocupa ?**

.....

**2.- Durante cuánto tiempo pertenece en dicho cargo ?**

.....

**3.- Que tipos de créditos otorga la Cooperativa ?**

.....

**4.- Cual es el tipo de crédito que más hacen uso los clientes?**

.....

**5.- Se realiza el respectivo seguimiento a los créditos otorgados ?**

.....

**6.- Mantienen un control de Políticas para otorgamientos de créditos ?**

.....

.....

**7.- Se hace el análisis de categoría al socio ?**

.....

**8.- ¿Se ha realiza la respectiva aprobación con visto bueno para otorgación de un crédito ?**

.....

**9.- Dentro de la cartera de créditos Cual ha producido un mayor índice de cartera vencida ?**

.....

**10.- Se ha realizado una comparación en los últimos periodos de la liquidez de la Cooperativa Produfinsa ?**

.....

**11.- Se ha establecido los indicadores de liquidez ?**

.....

**12.- Considera usted que se debería reestructurarse las políticas de otorgamiento y recuperación de créditos para mejorar la liquidez de la cooperativa?**

.....

.....

**13.- ¿Cree usted que existe un alto índice de morosidad en cuanto a créditos ..**

.....

.....

**14.- Cree que usted que se debería evaluar , económicos y financieros de los solicitantes de crédito?**

.....

**15.- ¿Considera usted que el riesgo crediticio afecta a la liquidez de la empresa?**

.....

**16.-¿Cree que con la implementación de índices de liquidez se podrá analizar mejor la liquidez de la Cooperativa?**

.....

**17.- Cree usted necesario la obtención de créditos bancarios para solventar la liquidez**

**De la Cooperativa**

.....

.....

.....



## ENTREVISTA AL ASESOR DE CREDITO

**Entrevista realizada:** Sr. EDISON DIAZ, ASESOR DE CREDITO de la Cooperativa Produfinsa Agencia Pillaro.

**1.- Dentro de la Cooperativa Produfinsa que cargo ocupa?**

.....

**2.- Durante cuánto tiempo pertenece en dicho cargo ?**

.....

**3.- Que tipos de créditos otorga la Cooperativa ?**

.....

**4.- Cual es el tipo de crédito que más hacen uso los clientes ?**

.....

**5.- Cuantos créditos son otorgados al mes ?**

.....

**6.-Por que motivos considera el incumplimiento de pagos puntuales por parte de los socios ?**

.....

**7.- Se mantiene el mismo nivel de cumplimiento de los requisitos para otorgar un crédito ?**

.....

**8.- Se realiza el proceso de vigilancia y seguimiento a los créditos otorgados ?**

.....

**9.-Cuantos créditos se encuentran atrasados o en morosidad en este periodo 2013 ?**

.....

**10.- Se ha establecido indicadores de liquidez ?**

.....

**11.- En qué nivel cree que se encuentra la liquidez y porque ?**

.....



**12.- Se han realizado juicios de coactivas por morosidad en créditos ?**

.....

**13.- Considera usted que se debería reestructurarse las políticas de otorgamiento y recuperación de créditos para mejorar la liquidez de la cooperativa?**

.....

## ANEXO 6.- FORMATO DE ENCUESTA



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA PRODUFINSA PILLARO**

**OBJETIVO GENERAL** : Determinar de qué manera la gestión de la cartera de créditos concedidos ha afectado a la liquidez , para plantear mejoras Financieras y Administrativas en la Cooperativa Produfinsa.

**INSTRUCCIONES** Lea detenidamente cada ítem y conteste ajustándose a la realidad , ya que la información que se obtenga de esta investigación servirá para plantear propuestas de solución a este problema

#### **CUESTIONARIO**

**1.- Conoce usted si la cartera de créditos se encuentran clientes en morosidad o falta da pago ?**

Si ( )      No ( )

**2.- ¿La cantidad de créditos vencidos es ?**

Alta ( )

Media ( )

Baja ( )

**3.- ¿La tasa de interés satisface a los clientes ?**

Si ( )      No ( )

**4.- ¿El número de créditos concedidos al mes es ?**

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

**5.- ¿considera que los funcionarios de la Cooperativa cumplen con su función que ayuda al cumplimiento de metas?**

Si ( ) no ( )

**6.- Se realiza el seguimiento a la cartera de crédito brindada por el funcionario?**

Si ( ) No ( )

**7.- Se realiza un proceso previo al proceso de otorgamiento del crédito ?**

Si ( ) No ( )

**8.- Cual es el crédito que prefiere el cliente y porque lo prefiere?**

Microcrédito ( )

Crédito estudiantil ( )

Porque ? .....

**9.- Se aplicado variaciones a los montos de liquidez entre periodos ?**

Si ( ) No ( )

**10.- se aplican criterios de medición para la liquidez ?**

Si ( ) No ( )

Porque ? .....

**11.- se realiza una pre- clasificación de clientes calificados para un crédito ?**

Si ( ) No ( )

**12.-¿Con qué frecuencia se realizan controles a la cartera de crédito ?**

Diario ( ) semanal ( ) quincenal ( ) mensual ( ) nunca ( )

**13.- ¿Con qué frecuencia se realizan controles a los indicadores de liquidez?**

Diario ( ) semanal ( ) quincenal ( ) mensual ( ) nunca ( )

**14.- ¿considera que los funcionarios de la Cooperativa cumplen con su función que ayude al cumplimiento de metas?**

Si ( ) no ( )

**15.- Considera que mediante la propuesta de manual operativo funcional de procesos de controles internos a la cartera de crédito, esta podría bajar su nivel de morosidad y por ende disminuir su riesgo de iliquidez?**

Si ( ) no ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA  
PRODUFINSA PILLARO**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar de qué manera la gestión de la cartera de créditos concedidos ha afectado a la liquidez , para plantear mejoras Financieras y Administrativas en la Cooperativa Produfinsa .

**INSTRUCCIONES** Lea detenidamente cada ítem y conteste ajustándose a la realidad, ya que la información que se obtenga de esta investigación servirá para plantear propuestas de solución a este problema

**CUESTIONARIO**

**1.- Considera a la Cooperativa Produfinsa una Institución Financiera con posicionamiento Financiero en el Cantón Pillaro?**

Si ( )      No ( )

**2.- Cree que son suficientes los créditos que oferta la Cooperativa?**

Si ( )      No ( )

**3.- Cree adecuado los requisitos que la Cooperativa pide por un crédito ?**

Si ( )      No ( )

**4.- Le realizan un seguimiento a su crédito una vez concedido ?**

Si ( )      No ( )

**5.- Cree que la tasa de interés es ?**

Alta ( )

Media ( )

Baja ( )

**6.- Cree que los tiempos de pago son suficientes para cubrir su crédito ?**

Si ( )      No ( )

**7.- En caso de , atraso de cuotas , Cual sería su causa ?**

Atraso de pago de patrono (sin sueldo) ( )

Olvido ( )

Pagos en otra Institución ( )

Otra (especifique) .....

**8.- Si tuviera que calificar a la Cooperativa en qué nivel la ubicaría ?**

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## ANEXO 7 - SOLICITUD DE CRÉDITO



# PRODUFINSA

CORPORACION SOCIAL Y FINANCIERA

## SOLICITUD DE CREDITO

SOCIO N° _____ CREDITO		TIPO DE CREDITO	Ordinario <input type="radio"/>
N° _____			Microcrédito <input type="radio"/>
FECHA DE SOLICITUD	F.S		Emergente <input type="radio"/>
			Estudiantil <input type="radio"/>

### DATOS DEL SOLICITANTE

MONTO SOLICITADO \$ _____ dólares	Destino			FORMAS DE PAGO
	Comercio <input type="radio"/>	Ganadería <input type="radio"/>		Cuotas Diarias <input type="radio"/>
Para un plazo de _____	Compra de terreno <input type="radio"/>	Agricultura <input type="radio"/>		Cuotas semestrales <input type="radio"/>
	Consumo <input type="radio"/>	Otros <input type="radio"/>		Cuotas Quinomales <input type="radio"/>
				Cuotas mensuales <input type="radio"/>
				Otros _____ <input type="radio"/>

Nombre _____	
Cédula de Identidad N° _____	
Estado Civil _____	Edad _____ Nacionalidad _____
DOMICILIO; Cantón _____ Parroquia _____	
Comunidad _____ Sector _____	
Cdla _____	Barrio _____
Calles _____ N° Casa _____ Telf. _____	
N° de cargas familiares _____	Existen separaciones de Bienes SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
Vivienda Propia <input type="radio"/>	Arrendada <input type="radio"/> Familiares <input type="radio"/>
Libreta en otra coop. /Bancos (nombres) _____ Cta. Banco _____	
N° Cuenta o libreta _____	Bienes Prestamos SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
Referencia de domicilio _____	Telf _____
Referencia personal _____	Telf _____

### OCUPACION DEL SOLICITANTE EN CASO DE SER EMPLEADO

Nombre de la empresa _____	
Dirección de la empresa _____	Sector _____ Barrio _____
Teléfono de la empresa _____	Tiempo en el trabajo _____
Cargo de desempeña _____	Sueldo que recibe \$ _____

### OCUPACION DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del negocio _____	Dirección: Cantón _____	Sector _____
Avenida/Calles _____	Actividad _____	Telf _____
Sueldo mensual que recibe _____	Tiempo del negocio _____	Otros ingresos _____

### DATOS DEL CONYUGE SOLICITANTE

Nombre _____		Revisión Pagare <input type="checkbox"/> Central de riesgo <input type="checkbox"/> Informe inspección <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/>
Ocupación _____	Dirección de Trabajo: Ciudad _____	
Sector _____	Institución/Empresa _____ Telf _____	
Cargo _____	Tiempo en el trabajo _____ Sueldo _____	
SI N° _____	En otra cooperativa/Banco nombre _____	
N° Cuenta o socio _____		

Firma del jefe crédito \_\_\_\_\_

GARANTE N°1	GARANTE N°2	HIPOTECARIA
Cuenta N° _____ Nombre _____ C.I. _____ Dirección; Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____ Sector/Barrio _____ Calle _____	Cuenta N° _____ Nombre _____ C.I. _____ Dirección; Cantón _____ Parroquia _____ Comunidad _____ Sector/Barrio _____ Calle _____ N° Casa _____	Dirección del bien inmueble que desea (hipotecar hipoteco) _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Barrio: _____ Caserio/Comunidad _____
N° Casa _____ Telf. de domicilio _____ Ocupación; _____ Lugar de trabajo/Empresa _____ Telf. _____ Sueldo mensual \$ _____ Bienes inmuebles/Muebles _____	Telf. de domicilio _____ Ocupación; _____ Lugar de trabajo/Empresa _____ Telf. _____ Sueldo mensual \$ _____ Bienes inmuebles/Muebles _____ Otros bienes _____	¿Cual es la extensión? _____ Valor del inmueble _____ ¿Contiene algo el bien inmueble? _____
Otros bienes _____ Conyugue: _____ Profesión conyugue _____	Conyugue: _____ Profesión conyugue _____	

**DECLARACION DEL INGRESOS Y GASTOS DEL SOLICITANTE**

INGRESOS DETALLES	VALOR	EGRESOS DETALLES	VALOR
Sueldo mensual como empleado	.....	Sostenimiento familiar	.....
Sueldo negocio propio	.....	Vivienda	.....
Sueldo de conyugue	.....	Educación	.....
otros	.....	Salud	.....
		Otros	.....
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>TOTAL DE GASTOS</b>	
		<b>CAPACIDAD PARA AHORRAR</b>	

**CROQUIS**

DOMICILIO DEL SOCIO	DOMICILIO DEL GARANTE	
	GARANTE 1	GARANTE 2

FIRMA DEL SOCIO    FIRMA DE CONYUGUE    FIRMA DEL GARANTE 1    FIRMA DEL GARANTE 2



**ANEXO 8.- FOTOS**

**ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUFINSA SUCURSAL PILLARO**



**ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA**





**ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA  
PRODUFINSA**

