



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA ECONOMÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

ECONOMISTA

TEMA:

**"LA EFICIENCIA OPERATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA LIMITADA"**

AUTORA: Alba Marina Villacrés Montesdeoca

TUTOR: Econ. Nelson Lascano

AMBATO-ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Econ. Nelson Lascano, con C.I. 180219896-8 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el Tema “LA EFICIENCIA OPERATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA LIMITADA”, desarrollado por Alba Marina Villacrés Montesdeoca, egresada de la Carrera de Economía, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Plan de Investigación “Tesis” de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente.

.....
Econ. Nelson Lascano

C.I. 180219896-8

EL TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Alba Marina Villacrés Montesdeoca, con C.I. 180400247-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “LA EFICIENCIA OPERATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA LIMITADA”, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de este trabajo de graduación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 03 de Abril del 2014

.....
Alba Marina Villacrés Montesdeoca
C.I. 180400247-3
LA AUTORA

DERECHOS DE LA AUTORA

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ambato, 03 de Abril del 2014

.....

Alba Marina Villacrés Montesdeoca

C.I. 180400247-3

LA AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación sobre el tema “LA EFICIENCIA OPERATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA LIMITADA”, elaborado por Alba Marina Villacrés Montesdeoca, egresada de la Carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Para constancia firman

Eco. Diego Proaño Mg.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Dra. Ana Molina

PROFESOR CALIFICADOR

Dra. Adriana Estevez

PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por guiarme cada día en su camino, por demostrarme en cada momento que siempre está a mi lado, por haberme regalado sabiduría e inteligencia para cumplir con excelencia mis metas más anheladas.

A mi padre por haber sido un ejemplo de esfuerzo, sacrificio y amor, por haber dejado un legado de humildad, una vida inculcada con principios y valores, a mi madre por su apoyo y abnegación incondicional demostrada día a día.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	V
DEDICATORIA	VI
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
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	16
1.2.3. Prognosis	18
1.2.4. Formulación del problema	18
1.2.5. Preguntas directrices	19
1.2.6. Delimitación	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	20
1.4. OBJETIVOS	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	21

CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	22
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	22
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	23
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	24
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	33
2.4.1. Superordinación y Subordinación conceptual	33
2.5. HIPÓTESIS	67
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	67
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	68
3.1. ENFOQUE	68
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	68
3.2.1. Investigación de campo	68
3.2.1. Investigación bibliográfica – documental	69
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
3.3.1. Investigación descriptiva	70
3.3.2. Investigación exploratoria	70
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)	71
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	71
3.4.1. Población y Muestra	71
3.4.2. Muestreo Estratificado	72
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	74
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	76
3.6.1. Plan para la recolección de información.	76
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	77
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	78
4.1. ANÁLISIS DE DATOS	78
4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	110
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	111

CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
5.1. CONCLUSIONES	114
5.2. RECOMENDACIONES	115
CAPITULO VI	
PROPUESTA	116
6.1 DATOS INFORMATIVOS	116
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	116
6.3 JUSTIFICACIÓN	117
6.4. OBJETIVOS	119
6.4.1. Objetivo General	119
6.4.2. Objetivo Específico	119
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	119
6.5.1. Estudio socio-cultural	119
6.5.2. Estudio tecnológico	120
6.5.3. Estudio organizacional	120
6.5.4. Estudio económico – financiero	120
6.6. FUNDAMENTACION	120
6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO	127
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	144
6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	146
BIBLIOGRAFÍA	147
ANEXOS	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Distribución de Entidades pertenecientes a la SEPS. _____	6
Tabla N°2: Cooperativas de Ahorro y Crédito y Caja Central registradas _____	7
Tabla N°3: Cooperativas registradas en la SEPS en el año 2013. _____	9
Tabla N°4: Comparativo Tasas de Interés _____	10
Tabla N°5: Segmentación para las Cooperativas de Ahorro y Crédito. _	12
Tabla N°6: Número de Cooperativas por Segmento _____	13
Tabla N°7: Productos Financieros y Tasas de Interés. _____	14
Tabla N°8: Cupos de Crédito otorgados por la Cooperativa. _____	17
Tabla N°9: Muestreo _____	72
Tabla N°10: Variable independiente: Eficiencia Operativa _____	74
Tabla N°11: Variable dependiente: Rentabilidad _____	75
Tabla N°12: Plan de recolección de información _____	76
Tabla N°13: Indicadores PERLAS _____	79
Tabla N°14: Provisión créditos incobrables mayor a 12 meses _____	80
Tabla N°15: Provisión créditos incobrables menores a 12 meses _____	81
Tabla N°16: Nivel de Colocación de Dinero _____	83
Tabla N°17: Inversiones Financieras a corto y largo plazo. _____	84
Tabla N°18: Inversiones no Financieras. _____	85
Tabla N°19: Nivel de Captaciones _____	86
Tabla N°20: Porcentaje Aporte de los socios que financia el Activo _____	88
Tabla N°21: Porcentaje Capital Social que financia el Activo _____	88
Tabla N°22: Nivel de Morosidad _____	89
Tabla N°23: Nivel de Activo Improductivo _____	90
Tabla N°24: Nivel de reservas de efectivo líquido _____	92
Tabla N°25: Retorno del Activo _____	93
Tabla N°26: Rendimiento del Capital _____	94
Tabla N°27: Distribución de preguntas de la lista de chequeo _____	103
Tabla N°28: Lista de Chequeo de la Estructura Financiera. _____	104
Tabla N°29: Datos de la lista de chequeo. _____	113
Tabla N°30: Proyección del número de socios colocación de créditos. _____	133

Tabla N°31: Proyección Colocación de Créditos. _____	134
Tabla N°32: Provisiones para créditos de riesgo _____	134
Tabla N°33: Proyección del número de socios _____	135
Tabla N°34: Proyección Captación. _____	135
Tabla N°35: Estado de Resultados Proyectado _____	136
Tabla N°36: Balance General Proyectado _____	137
Tabla N°37: Nivel de Captación Proyectado _____	138
Tabla N°38: Nivel de Colocación Proyectado _____	139
Tabla N°39: ROE Proyectado _____	140
Tabla N°40: Costos de la Proyección _____	141
Tabla N°41: Ingresos de la Proyección _____	141
Tabla N°42: Motivos de Monitoreo y evaluación de la Propuesta _____	146

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Distribución de Cooperativas Activas _____	5
Gráfico N° 2: Árbol de problemas _____	15
Gráfico N° 3: Categorización de variables _____	33
Gráfico N° 4: Superordinación variable independiente _____	34
Gráfico N° 5: Superordinación variable dependiente _____	35
Gráfico N° 6: Símbolo del cooperativismo _____	55
Gráfico N° 7: Proceso de Colocación de Créditos _____	97
Gráfico N° 8: Proceso de Captación de Dinero _____	99
Gráfico N° 9: Flujo grama propuesta _____	127
Gráfico N° 10: Punto de Equilibrio _____	142
Gráfico N° 11: Administración de la propuesta _____	145

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo que se pone en consideración, exterioriza los resultados de la investigación realizada, tiene el propósito principal de responder al problema detectado en Plasticaucho Industrial S.A., se pone en consideración consiste el desarrollo de una planificación financiera proyectando la captación y colocación de especie monetaria con el objetivo de maximizar la rentabilidad de la entidad financiera.

El objetivo primordial de la investigación es analizar la situación financiera de la cooperativa, cómo está su eficiencia operativa y cómo afecta a la rentabilidad generada, ya que según cómo manejan los recursos se verá reflejado en la utilidad que tiene.

El problema de esta entidad financiera radica en una ineficiencia operativa, ya que entre captar y colocar dinero que son las dos actividades principales de la actividad económica están teniendo un desfase ya que las captaciones son mayores a las colocaciones perdiendo así la oportunidad de hacer productivo el dinero.

El presente trabajo se centra en la eficiencia operativa y en su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa, que muestra su importancia en la cooperativa al establecer montos óptimos a colocar y a captar y así tener activos productivos, generando precio del dinero que llevarán a tener una rentabilidad que toda entidad busca en beneficio de sus socios ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. fue creada al servicio exclusivo de sus socios.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. es una entidad financiera que nace en diciembre del año 2010 en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, la organización fue creada por iniciativa de directivos y colaboradores de la empresa Plasticaucho Industrial S.A. para beneficio de todos los empleados de esta empresa para que cuenten con una entidad financiera que ayude a solventar las necesidades financieras de todos sus empleados que vendrían hacer socios de la cooperativa, es una cooperativa cerrada y por estatuto interno todo empleado de Plasticaucho debe ser socio de la cooperativa.

En la actualidad existen en la provincia un gran número de cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios y productos financieros, a pesar que estas entidades son creadas sin fines de lucro se puede palpar la competencia que existen entre ellas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. no tiene como objetivo competir en el mercado ya que esta a beneficio exclusivo de los empleados de Plasticaucho por lo que es necesario que desarrollen una actividad económica adecuada que ayude en su desarrollo, utilizando de una manera eficiente y eficaz los recursos que poseen.

La eficiencia operativa es un proceso en virtud del cual se proyectan y se fijan las bases de las actividades financieras con el objeto de aprovechar las oportunidades y los recursos, buscando el mejor rendimiento para el dinero captado para que genere rentabilidad.

La planificación financiera es conjunto de métodos, instrumentos y objetivos económicos, contables y financieros de una empresa que una empresa requiere conseguir e post de lograr rentabilidad.

El trabajo de investigación que se presenta a continuación, tiene como

objetivo proponer un plan financiero como herramienta para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

CAPITULO I EI PROBLEMA, Tema, que luego de contextualizar el problema de estudio, se justifica y se trazan los objetivos generales y específicos.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO donde se realiza una investigación bibliográfica como antecedentes investigativos, fundamentaciones, categorías fundamentales, hipótesis.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO, se describe los pasos de la investigación mediante el enfoque, tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, recolección de información, procesamiento y análisis.

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, análisis e interpretación de resultados y comprobación de la hipótesis, síntesis y resumen.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, los resultados obtenidos mediante las entrevistas y observación que se aplicaron al personal administrativo y socios de la cooperativa en el que se refleja las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO VI PROPUESTA: Introducción, justificación, objetivos, fundamentación teórica, administración de la propuesta, desarrollo del proyecto, bibliografía y anexos.

Este trabajo de investigación es fruto del conocimiento de la cooperativa donde consta el diagnóstico de la empresa, un modelo presupuestario y el análisis financiero de los estados de resultados, donde confirma que una adecuada planificación financiera permite maximizar la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La Eficiencia Operativa y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

El Sistema Financiero Ecuatoriano en el año 1999-2000 experimentó una de las mayores crisis financieras de todos los tiempos al quebrar los Bancos más sólidos y rentables de la época, como lo eran el Banco Filanbanco y posteriormente el Banco El Progreso, al igual de algunos Bancos pequeños. El Gobierno Ecuatoriano representado por el Dr. Jamil Mahuad Presidente Constitucional, intervino y congeló todos los ahorros de los depositantes que confiaban en la Banca Privada, lo hizo con el fin de no colapsar totalmente el Sistema Financiero, ya que al generarse la especulación del Cambio de Moneda de sucres a dólares por ser una moneda más estable, y así evitar altas inflaciones y constante devaluación de la moneda, etc., todos los depositantes acudían a retirar sus especies monetarias depositadas en los respectivos Bancos.

Este acontecimiento dio lugar a la pérdida de credibilidad del Sistema Financiero Ecuatoriano, desde el 2005 dicho Sistema fue reactivándose y recuperando la confianza del pueblo ecuatoriano, pero ahora no fue mediante los Bancos sino mediante las Cooperativas de Ahorro y Crédito

creadas bajo la Supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), que en el 2010 tuvo su auge dando acceso a los sectores de bajos recursos económicos para que se vayan incluyendo en este segmento financiero, ya que no solo se reactivó la economía de los socios mediante un crédito o una cuenta de ahorros sino que también tienen acceso a servicios adicionales con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Para **(EL_COMERCIO, 2013, pág. 2B)** *“La iniciativa de crear cooperativas es una iniciativa válida, pero no tuvo un ordenamiento que se debió considerar desde un inicio. Era necesario tomar en cuenta que ya había suficientes cooperativas. Pero hace cinco años la proliferación es espectacular. La entrega de permiso por parte del MIES fue desordenada e indiscriminada y así aparecen las ‘cooperativas garaje’ que solo tienen una persona que labora como cajero otra que tramita créditos y nada más, sin una estructura financiera adecuada.”*

Se tomó como referencia a la Dirección Nacional de Cooperativas, organización perteneciente al MIES, encargada de otorgar los permisos de Funcionamiento y realizar los seguimientos respectivos, según Federico Cuesta, Gerente de la Cooperativa Oscus.

Al ver la gran cantidad de cooperativas existentes en el Ecuador, el MIES suspende el otorgamiento de permisos de funcionamiento y en mayo de 2011 entra el Proyecto de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, a raíz de esta nace la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, con la finalidad de consolidar un sistema de supervisión y control para que el sector de las cooperativas se desarrolle con estabilidad y solidez, para proteger a los usuarios.

A partir del 5 de Junio de 2012 se aprueba la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y con ello empieza el funcionamiento de la SEPS que tuvo como primera actividad una depuración total de todas las Cooperativas existentes en el país dando un plazo desde el 1 de noviembre de 2012 a Mayo de 2013 para que actualicen sus estatutos y

se registren, empezó el crecimiento de las cooperativas a nivel nacional, mejorando los productos y tasas de crédito.

Afirma **(EL_COMERCIO, 2013, pág. 2B)** “La SEPS realizo una depuración inicial dando como resultados que de más de 10,000 organizaciones 3,866 cooperativas se encuentran activas, de estas 1,020 pertenece a Cooperativas de Ahorro y Crédito como lo indica el gráfico”: el presente grafico claramente demuestra que las cooperativas de ahorro y crédito tuvieron el 8% de crecimiento en comparación al 2012.

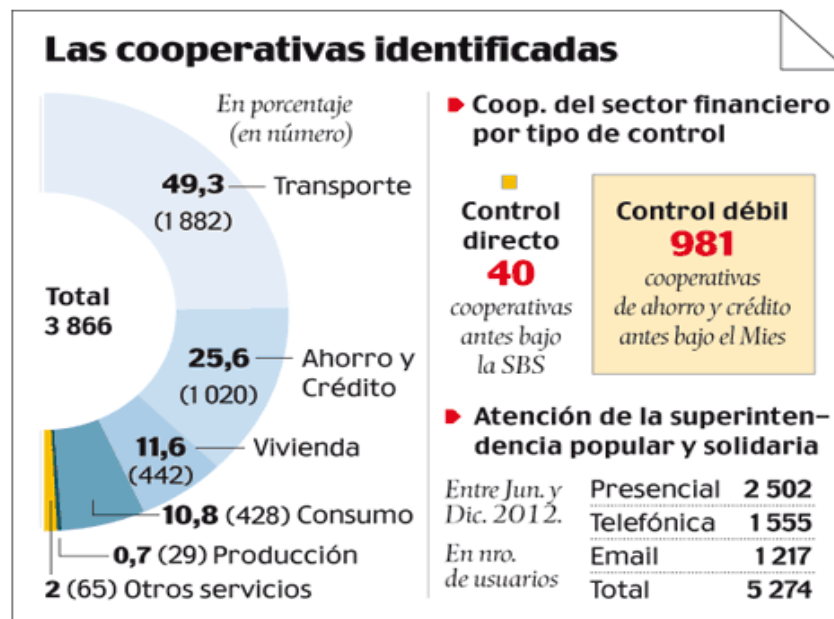


Gráfico Nº 1: Distribución de Cooperativas Activas
Fuente: SEPS
Elaborado por: Diario EL COMERCIO

A abril de 2013 se halla 6,059 Cooperativas registradas en la SEPS, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla N°1: Distribución de Entidades pertenecientes a la SEPS por Sector.

SECTOR	GRUPO	N° de Entidades
Economía Popular y Solidaria	Asociación de Consumo	41
	Asociación de Producción	2,433
	Asociación de Servicios	328
	Cooperativa de Consumo	11
	Cooperativa de Producción	287
	Cooperativa de Servicios	1,790
	Cooperativa de Vivienda	239
	Organismo de Integración	41
Sistema Financiero Popular y Solidario	Caja Central	1
	Cooperativa de Ahorro y Crédito	888
TOTAL GENERAL		6,059

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Manifiesta (**EL_COMERCIO, 2013, pág. 2B**) *“la depuración inicial que realizó la SEPS en el 2012 a abril 2013 aumentaron las organizaciones”*, esto se debe a que solo está suspendido la creación de nuevas Cooperativas en el sector del Sistema Financiero Popular y Solidario mientras que las organizaciones que pertenecen al Sector de Economía Popular y Solidaria pueden hacerlo ya que son una muestra de crecimiento económico para el país.

Tabla N°2: Cooperativas de Ahorro y Crédito y Caja Central registradas en la SEPS.

PROVINCIA	Nº DE ENTIDADES	% DE PARTICIPACIÓN
AZUAY	57	6.41%
BOLIVAR	24	2.70%
CANAR	17	1.91%
CARCHI	8	0.90%
CHIMBORAZO	89	10.01%
COTOPAXI	72	8.10%
EL ORO	20	2.25%
ESMERALDAS	9	1.01%
GALAPAGOS	3	0.34%
GUAYAS	65	7.31%
IMBABURA	30	3.37%
LOJA	62	6.97%
LOS RIOS	26	2.92%
MANABI	53	5.96%
MORONA SANTIAGO	4	0.45%
NAPO	5	0.56%
ORELLANA	5	0.56%
PASTAZA	7	0.79%
PICHINCHA	180	20.25%
SANTA ELENA	5	0.56%
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	5	0.56%
SUCUMBIOS	5	0.56%
TUNGURAHUA	128	14.40%
ZAMORA CHINCHIPE	10	1.12%
TOTAL	889	100.00%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

A finales de abril 2013 la SEPS indicó que existe 1,045 Cooperativas activas de las cuales 899 ya se encuentran registradas en la SEPS, de estas el 20.25% se centra en la provincia de Pichincha seguido de Tungurahua con un 14.40% y Chimborazo con un 10.01% lo cual nos refleja que la mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran en la Zona Sierra Centro del país.

1.2.1.2. Contexto meso

Según datos de **(SEPS, 2013, pág. 1)** *“en la provincia de Tungurahua ha sido el claro ejemplo del crecimiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que en el 2002 se contaba con tan solo 16, a Mayo del 2012 se registraban 402 entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito, hasta abril de 2013 Tungurahua cuenta con 128 Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas en la SEPS”*, es decir que cumplen los requisitos exigidos por este organismo de supervisión y control como son la adecuación de estatutos y entrega de Balances de los últimos años, según esta información la SEPS mediante la Junta de Regularización realizó la Segmentación que va de uno a cuatro de acuerdo a su participación en el sector; volumen de operaciones que desarrollen; número de socios; número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; monto de activos; patrimonio; y, productos y servicios financieros; esto lo estipula la Junta de Regularización en su Resolución No. JR-STE-2012-003.

Tabla N°3: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Tungurahua registradas en la SEPS en el año 2013.

CIUDAD	Nº DE ENTIDADES
AMBATO	107
BAÑOS DE AGUA SANTA	1
PATATE	1
QUERO	1
SAN PEDRO DE PELILEO	11
SANTIAGO DE PILLARO	4
TISALEO	3
TOTAL	128

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

En Tungurahua el sector indígena ha tenido un papel protagónico en los últimos años con la creación de sus cooperativas, ya que han brindado la oportunidad de que la gente del sector rural, que se dedican a la agricultura, ganadería y comercio tenga acceso a ser sujeto de crédito otorgándoles créditos con mucha facilidad, esto ha sido el éxito para que estas Cooperativas hayan ido incrementando el número de socios, número de colocaciones, número de ahorristas; el pero del surgimiento de estas cooperativas es que no todas fueron creadas con carácter social sino más bien con fines de lucro, ya que cobran exagerados intereses, pagan en pólizas de inversión intereses muy atractivos incomparable al interés que pagan los Bancos o las Cooperativas que pertenecían a Superintendencia de Bancos y Seguros SBS, ya que las 39 Cooperativas de Ahorro y Crédito que eran parte de la SBS pasaron a formar parte de SEPS al Segmento 4 donde están ubicadas las más grandes; dichos intereses son recompensados con los intereses cobrados en los créditos.

Según **(EL_EXTRA, 2013, pág. 3b)** *“el interés del 18% es exagerado para un campesino o agricultor, parecen Bancos”* manifiesta Manuel Ainaguano, presidente del Movimiento Indígena de Tungurahua, las Cooperativas no cumplen con el Rol Social que se crearon, es decir los

Bancos y las Cooperativas supervisadas por la SBS si trabajan bajo el cobro y pago de tasas de interés reglamentarias dictadas por el BCE con la diferencia que aquí es más difícil acceder a un crédito, ya que son muy estrictos con los requisitos, lo cual hace dificultoso o a veces hasta imposible obtener uno, por lo que la gente recurre a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que están ahora bajo la Supervisión de la SEPS en donde encuentran facilidad en obtener un crédito pero a un interés alto que va desde un 18% hasta el 24% anual; la SEPS tiene un arduo trabajo en realizar auditorías y sancionar a todas las Entidades que no cumplen con la ley.

En un comparativo entre las tasas de interés dictadas por el BCE y la tasa activa y pasiva cobrada y pagada por algunas Cooperativas Indígenas existe una diferencia representativa que demuestra que así como ofertan tasas de interés pasivas atractivas son compensadas con en el cobro de tasas de interés activas altas.

Tabla N°4: Comparativo Tasas de Interés

TASAS DE INTERÉS ABRIL 2013			
	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR		VARIAS COAC'S
SEGMENTO	% Anual Tasa Activa Efectiva Referencial	% Anual Tasa Activa Efectiva Máxima	% Anual Tasa Activa Cobrada
Consumo	15.91	15.3	20.5
INSTRUMENTO	% Anual Tasa Pasiva Efectiva Referencial		% Anual Tasa Activa Pagada
Depósito a Plazo	4.53		9
Depósito de Ahorros	1.41		2
Plazo 30-60	3.89		9
Plazo 61-90	3.67		10
Plazo 91-120	4.93		10
Plazo 121-180	5.11		11
Plazo 181-360	5.65		12
Plazo 361 y más	5.35		13

Fuente: Banco Central del Ecuador e Investigación de campo.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

También las cooperativas no están enfocadas a mejorar la calidad de vida de sus socios sino que simplemente las vuelven más consumistas ya que cobrando estos altos intereses es muy difícil que una persona puede generar ingresos de un crédito otorgado; se ve también que las Cooperativas no presentan Proyectos de Desarrollo económico para los socios como fomentar la creación de microempresas que ayude a mejorar la economía de las familias.

1.2.1.3. Contexto micro

En la Empresa Privada Plasticaucho Industrial S.A, por iniciativa de sus directivos y colaboradores en Noviembre de 2010 crean la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.; en el Art. 3 del Estatuto de la Cooperativa se indica: “esta Cooperativa de ahorro y crédito es CERRADA, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para ellas”, es decir que solo trabaja al servicio de los 2,100 trabajadores miembros de esta empresa.

Gracias al aporte inicial de 100,000 USD por parte de Plasticaucho Industrial S.A, entidad jurídica que entra como socio de la Cooperativa y con el aporte de \$5 dólares por Certificados de Aportación de todos los empleados de Plasticaucho que son socios de la Cooperativa inician operaciones que busca mejorar la calidad de vida mediante la actividad económica de captar y colocar dinero, a más de eso tiene actividades de carácter educacional, sociales, culturales y deportivas para los socios y sus familias.

Actualmente y según la segmentación regida por la SEPS la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda., pertenece al Segmento 2, ya que tiene alrededor de 400,000 dólares en activos, una agencia Matriz y cuenta con 2.100 socios; lo cual lo posesiona en este segmento.

Tabla N°5: Segmentación para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	COBERTURA	Número de Socios
		(Número de Cantones)	
Segmento 1	0 - 250,000	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1,100,000	1	hasta 700
Segmento 2	250,001 - 1,100,000	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1,100,000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1,100,001 - 9,600,000	Sin importar el número de cantones que opera	hasta 7,100
Segmento 3	1,100,001 o mas	Sin importar el número de cantones que opera	más de 7,100
Segmento 3	9,600,001 o más	Sin importar el número de cantones que opera	hasta 7,100
Segmento 4	A este segmento pertenecen 39 Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el régimen de la Superintendencia de Bancos y Seguros		

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Está dentro de las 275 cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a este segmento que representa el 26.32% del total de Cooperativas que la SEPS tiene registradas como activas pero no todos están legalmente reguladas.

Tabla N°6: Número de Cooperativas por Segmento

Segmento	Nº COAC'S	%
Segmento 1	476	45.55
Segmento 2	275	26.32
Segmento 3	70	6.7
Segmento 4	39	3.73
Por definir	185	17.7
Total	1,045	100

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Al crear la Cooperativa que es para servicio exclusivo de los empleados de Plasticaucho Industrial S.A y que todos son socios de dicha cooperativa buscan y esperan que la misma les ayude con sus necesidades financieras y así mejorar su calidad de vida.

La Cooperativa tiene como finalidad captar y colocar dinero que son la esencia de su actividad económica y con la misma ayudar a mejorar la calidad de vida de sus socios; trabajan con las tasas máximas referenciales dictadas por el BCE, tienen convenios con proveedores de electrodomésticos, computadoras, artículos del hogar, útiles escolares, productos de primera necesidad, etc. para que sus socios puedan acceder a estos artículos necesarios en sus familias con un financiamiento directo de la Cooperativa; tienen un cupo de crédito limitado con el fin de no sobre endeudarle al socio ya que este cupo está en base a los ingresos que percibe en Plasticaucho y a los años de trabajo, solo en caso de emergencia les otorgan un valor superior al cupo de crédito calculado y a una tasa de interés menor a la que cobran por el segmento consumo a donde principalmente están direccionados los crédito otorgados; no tienen un número representativo de pólizas de inversión a mediano y largo plazo ya que a los socios les parece poco atractivo el interés pasivo que pagan pero tienen otros productos de

ahorro acumulativos mensuales a los cuales acceden mayormente los socios ya que mensualmente les debitan de su rol de pagos el valor durante el tiempo que deseen ahorrar, los cobros por créditos o ahorros que el socio tiene son debitados automáticamente del Rol de pagos que perciben de Plasticaucho Industrial S.A.; los socios aportan con 1 dólar mensual que sirve para financiar una parte de las actividades sociales, culturales y deportivas que realizan.

Tabla N°7: Productos Financieros y Tasas de Interés.

AHORRO		CREDITO	
PRODUCTO	Tasa de Interés Pasiva	PRODUCTO	Tasa de Interés Activa
Ahorro a la Vista	2%	Consumo	16%
Fondo Futuro	7%	Emergencia	10%
Ahorro Navidad	7%	Útiles Escolares	0%
Pólizas de Inversión	7%	Productos de primera necesidad	0%
Ahorro Grupal	7%		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Con su actividad económica propia la Cooperativa debe ser lo eficientemente operativa para poder ser auto sostenible y no depender de la ayuda económica de Plasticaucho Industrial S.A y así obtener Rentabilidad para beneficio de todos los Socios, ya que al generar mayor rentabilidad van a poder atender las necesidades de los socios y por ende de sus familias.

El propósito de que la Cooperativa continúe creciendo para beneficio de sus socios exige que la misma tome medidas para mejorar su eficiencia operativa, que captaciones y colocaciones tengan un nivel óptimo o por lo menos encuentren su punto de equilibrio dando solvencia y fluidez en las operaciones.

1.2.2.1. Árbol de problemas

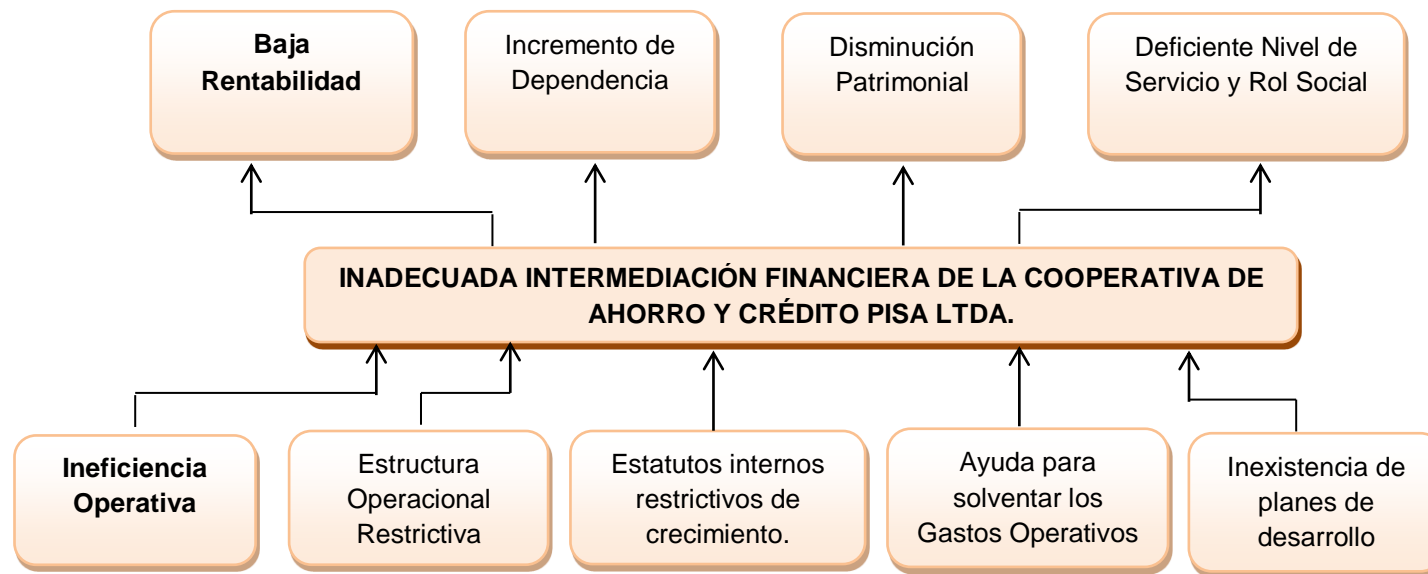


Gráfico N° 2: Árbol de problemas
Elaborado por: Alba Villacrés M.
Fuente: Investigación de campo

1.2.2. Análisis crítico

La ineficiencia operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda, ha impedido introducir servicios financieros de calidad a todos los socios para captar mayor cuota en el mercado, la ineficiencia en esta cadena y coordinación interna de los recursos debido a procesos restrictivos afecta a la Cooperativa a ser rentable, es decir, ocasiona servicios de baja calidad, la estructura operacional restrictiva ocasiona que los socios no puedan obtener créditos con montos elevados, la cooperativa no desembolsa más de \$3.000 por las políticas internas, impidiendo el crecimiento de la Cooperativa y los socios, hacia oportunidades de inversión, al tener un Reglamento Interno de Crédito con políticas de no sobre endeudarle al socio y otorgar los créditos con la única garantía que es el sueldo que perciben, al no trabajar con planes operativos para fomentar el ahorro.

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito dependió de Plasticaucho Industrial S.A. quien ayudó a solventar los gastos operativos desde el primer año de funcionamiento con el fin de estabilizarla; para el año 2013 la cantidad ofrecida de ayuda es menor y la Cooperativa con su actividad económica propia de captar y colocar dinero debe ser auto sostenible, ahora dependen de cuán eficiente son operativamente para poder solventar sus gastos operativos, gastos para la organización de actividades educacionales, sociales, culturales y deportivas, una de las principales causas de desinterés por parte de la cooperativa al no planificar estratégicamente una intermediación financiera para captar recursos que sean reinvertidos en actividades productivas, tomando depósitos e inversiones de clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés, y prestarlos a otros socios a otro plazo y con otro tipo de interés, más altos, a fin de obtener ganancias, hace que la cooperativa dependa plenamente de Plasticaucho Industrial, sin tener estrategias de crecimiento acorde a una institución financiera.

Las colocaciones son efectuadas mediante cupos de créditos que están determinados por los años de trabajo, los ingresos y egresos que percibe de la empresa Plasticaucho, indicadores que sirven para el análisis de crédito que desea el socio, limitando así obtener un crédito alto, sino a lo que su cupo le permite, sin analizar su capacidad de pago real.

A continuación presentamos un ejemplo de matriz que se toma como base antes de aprobar un crédito.

Tabla N°8: Cupos de Crédito otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

\$ Sueldo Socio	Años de Trabajo en Plasticaucho Industrial S.A.	\$ Cupo Máximo de Crédito
350 - 500	A partir del primer año	0 – 250
501 - 7,000	A partir del primer año	0 – 500
701 - 1,000	A partir del primer año	0 – 800
1,001 - 1,500	A partir del primer año	0 - 1,200
1,501 - 2,500	A partir del primer año	0 - 2,000
> 2,500	A partir del primer año	0 - 3,000
500 - >2,500	> A 15 años	0 - 3,000

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

La inexistencia de un plan de desarrollo ocasiona una gestión financiera equivocada ya que no tiene naturaleza de entidad financiera, la institución sin conocimiento del mercado financiero y con una intermediación equivocada aumenta la ineficiencia y el estancamiento tanto de la cooperativa como de los socios.

1.2.3. Prognosis

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. continua con una inadecuada intermediación financiera y no logra eficiencia operativa en el desarrollo de sus actividades económicas, la rentabilidad bajara, es decir los socios no aportaran a la cooperativa, es decir, las personas optaran en buscar otra institución financiera que le brinde mejores opciones y más cupo en el valor del crédito, al no captar y colocar dinero en los niveles óptimos, sus gastos van hacer superiores a sus ingresos, aumentara la insatisfacción de los socios e incrementara el nivel de dependencia hacia Plasticaucho, esto ocasionara que el nivel de patrimonio, es decir el conjunto de bienes, derechos y obligaciones de la cooperativa que constituyen los medios económicos y financieros no puedan cumplir los objetivos y por lo tanto el deficiente nivel de servicio y rol social será el factor que tomen en cuenta los socios para cerrar su cuenta, generando perdida en el mercado y posteriormente la quiebra de la cooperativa.

1.2.4. Formulación del problema

¿Es la inadecuada eficiencia operativa la que impacta en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. en el período 2011 - 2012?

VARIABLE INDEPENDIENTE (CAUSA)

Eficiencia Operativa

VARIABLE DEPENDIENTE (EFECTO)

Rentabilidad.

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Qué actividades operativas utilizan para la determinación de puntos críticos que no permiten la eficiencia operativa?.
- ¿Cuáles son los parámetros para evaluar los factores que se toma en cuenta en la rentabilidad obtenida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.?
- ¿Qué plan financiero es el adecuado para el mejoramiento de la eficiencia operativa y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.?

1.2.6. Delimitación

Campo: Económico.

Área: Financiera.

Aspecto: Eficiencia Operativa.

Temporal: El estudio comprende los años 2011-2012. La misma que se investigara en el periodo Enero 2012 – Abril 2013.

Espacial: La presente investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. que se encuentra ubicada en la Provincia: Tungurahua, Cantón: Ambato, Parroquia: Atahualpa, Calles: Panamericana Norte, Referencia: Parque Industrial IV Etapa.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El analizar el problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. se justifica por su importancia práctica y teórica, al cumplir con objetivos económicos y financieros da como resultado una entidad financiera sólida ya que cuenta con los recursos necesarios para lograr las metas y objetivos, que al ser encaminados con la mejor gestión serán aprovechados y optimizados.

Esta investigación es viable, ya que se conoce la situación inicial y actual de la cooperativa que es el medio adecuado y suficiente, se cuenta con el tiempo y con el conocimiento de los procesos operativos de la cooperativa, así también las políticas restrictivas que impiden el crecimiento financiero y administrativo.

Los beneficiarios de esta investigación serán los 2.100 socios que laboran en Plasticaucho Industrial, las familias de cada socio, conyugue e hijos, son los beneficiarios de las actividades sociales y culturales que organizan.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar la Eficiencia Operativa y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda. para el mejoramiento de la misma.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la actividad operativa para la determinación de puntos críticos que no permiten la eficiencia operativa.
- Evaluar los factores que se toma en cuenta para la rentabilidad obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.
- Proponer un Plan Financiero para el mejoramiento de la eficiencia operativa y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El análisis sobre Eficiencia Operativa y la incidencia en la rentabilidad es un problema objeto de estudio específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.; sin embargo existen varios análisis que se han enfocado en analizar problemas que afectan a la Rentabilidad de las instituciones.

Según EUGENIO, Jenny (2013: **“La Planificación Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Incubandina S.A.”**) concluye:

La inexistencia de una Planificación Financiera debilita la optimización de recursos financieros puesto que no permite la utilización de los mismos. Después del estudio y análisis realizado en la empresa se determina que no se maneja indicadores de gestión e indicadores financieros ya que estos le permitirán conocer las falencias que se presentan en la organización en un periodo de tiempo corto.

La toma de decisiones gerenciales son inadecuadas debido a que se basan únicamente en costos y gastos lo cual no le permite ver la situación real de la empresa.

En su tesis MOYOLEMA, María (2011: **“La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”**), manifiesta en sus conclusiones:

Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.

Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.

Desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios.

No cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto seria la proyección para un determinado tiempo.

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación tiene su fundamento en el paradigma positivista, ya que se va a utilizar análisis lógico, la investigadora tiene la capacidad de solventar los problemas que se presente, y puede concluir con una propuesta que ayude a corregir el problema investigado; como lo indica la **Revista Virtual Gerencia Contemporánea (2011: Internet)**, en su artículo dice que: "Según Kolakowski (1988) el positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de ciencia a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza. Durante su historia, dice este autor, el positivismo ha dirigido en particular sus críticas contra los desarrollos metafísicos de toda clase, por tanto, contra la reflexión que no puede fundar enteramente sus resultados sobre datos empíricos, o que formula sus juicios de modo que los datos empíricos no puedan nunca refutarlos.

Otra de las características relevantes del positivismo tiene que ver con su posición epistemológica central. En efecto, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse, indican Dobles, Zúñiga y García (1998), era de encontrar el método adecuado y válido para descubrir esa realidad".

2.3. Fundamentación legal

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, **Registro Oficial 444, del 11 de mayo del 2011**. En el Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario, Capítulo Primero De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario,

Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Artículo 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Sección 1

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar créditos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir créditos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;

- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Art. 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;

- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Concordancias:

LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS, Arts. 14, 15, 16, 17

Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de Riesgos. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Inciso final eliminado por la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de

Información Crediticia, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 843 de 3 de diciembre de 2012.

Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial. La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió.

Art. 96.- Auditorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

Art. 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

Art. 98.- Revocatoria de calificación.- La Superintendencia podrá revocar, en cualquier momento, la calificación de los vocales de los consejos, del gerente o de los auditores, cuando hayan incurrido en el incumplimiento de los requisitos que sustentaron su calificación.

Art. 99.- Intervención.- Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las referidas a las normas de solvencia y prudencia financiera o cuando se presuma la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e

impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 100.- Falta de subsanación.- La Superintendencia dispondrá la disolución y liquidación de una cooperativa si luego de la intervención no se han subsanado las causas que la motivaron.

Art. 101.- Segmentación.- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.

Modificado por la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 843 de 3 de diciembre de 2012.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Superordinación y Subordinación conceptual

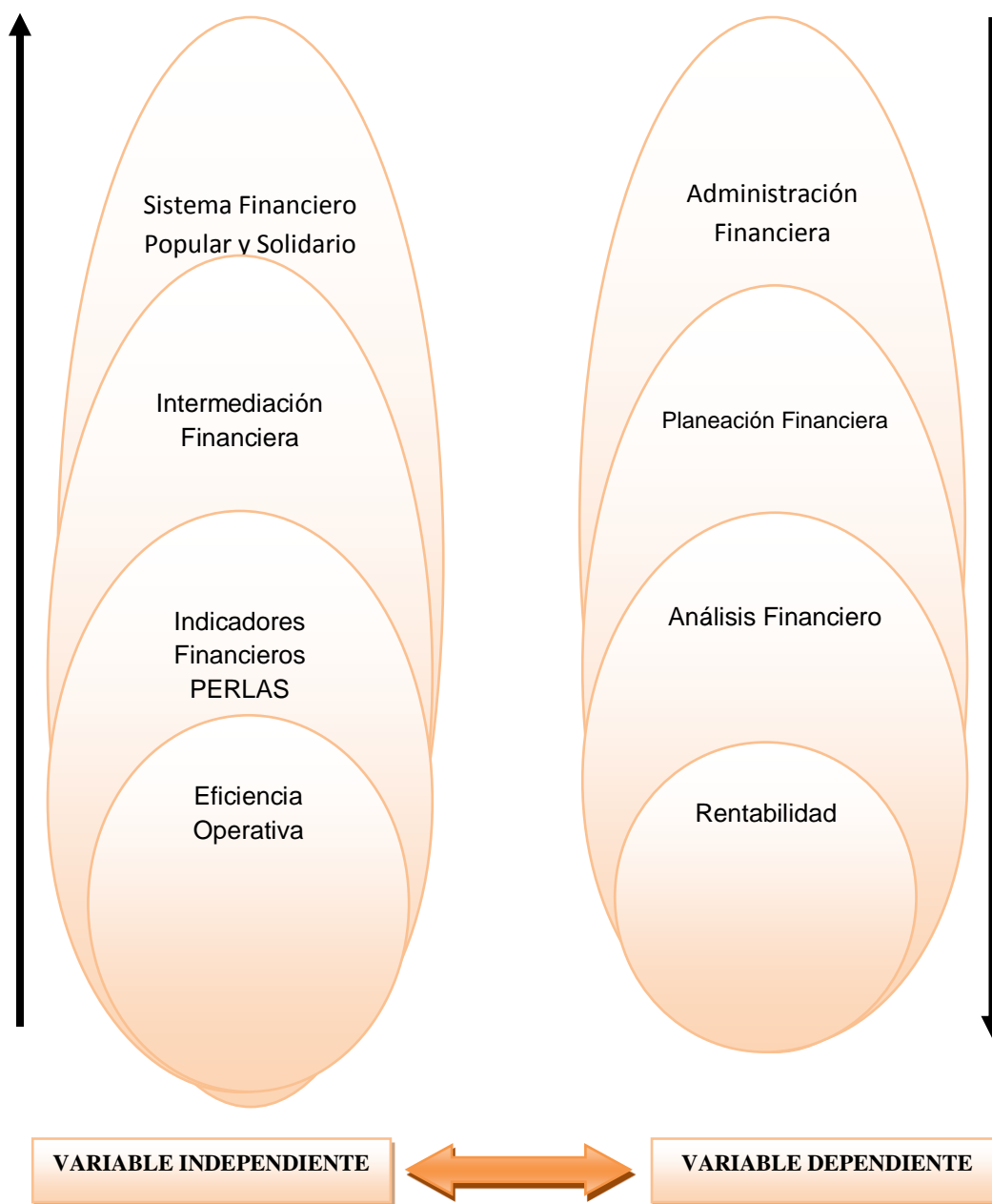


Gráfico Nº 3: Categorización de variables
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

Superordinación variable independiente: Eficiencia Operativa

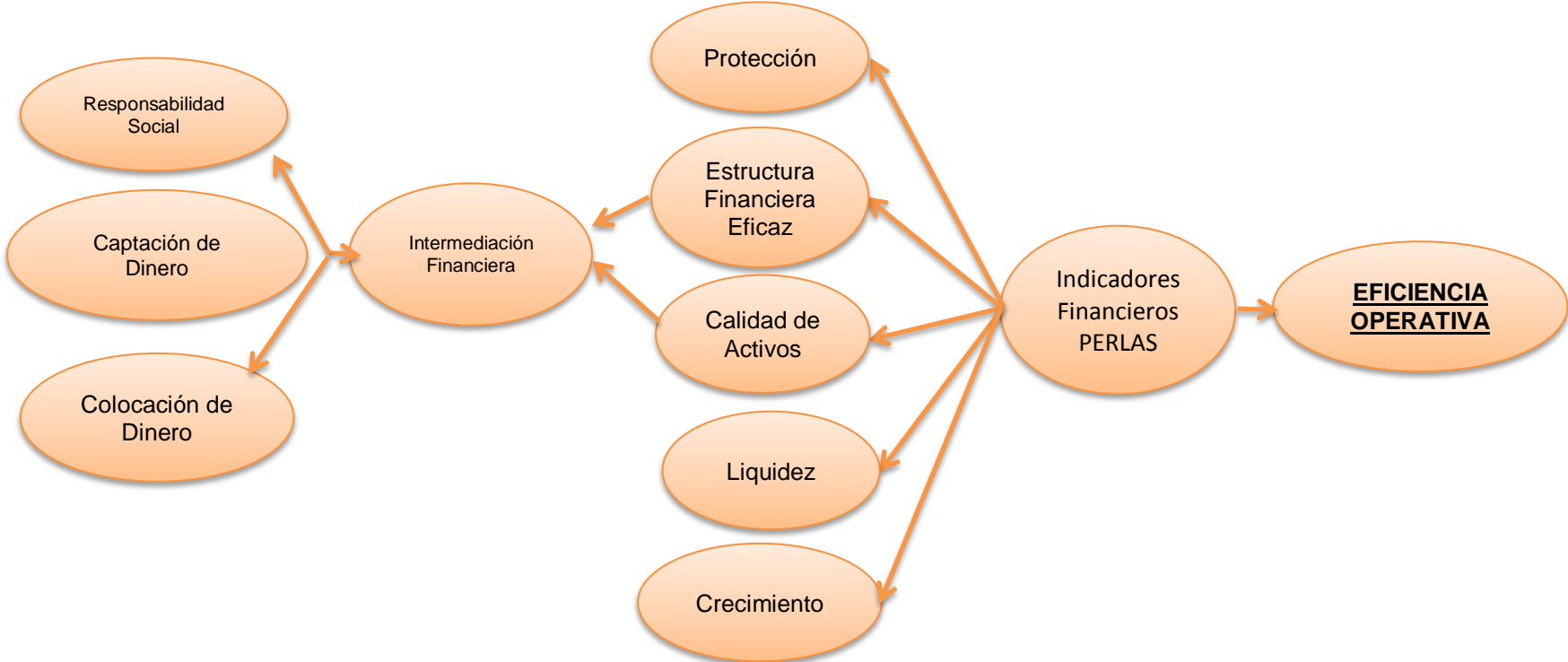


Gráfico Nº 4: Superordinación variable independiente
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

Superordinación variable dependiente: Rentabilidad

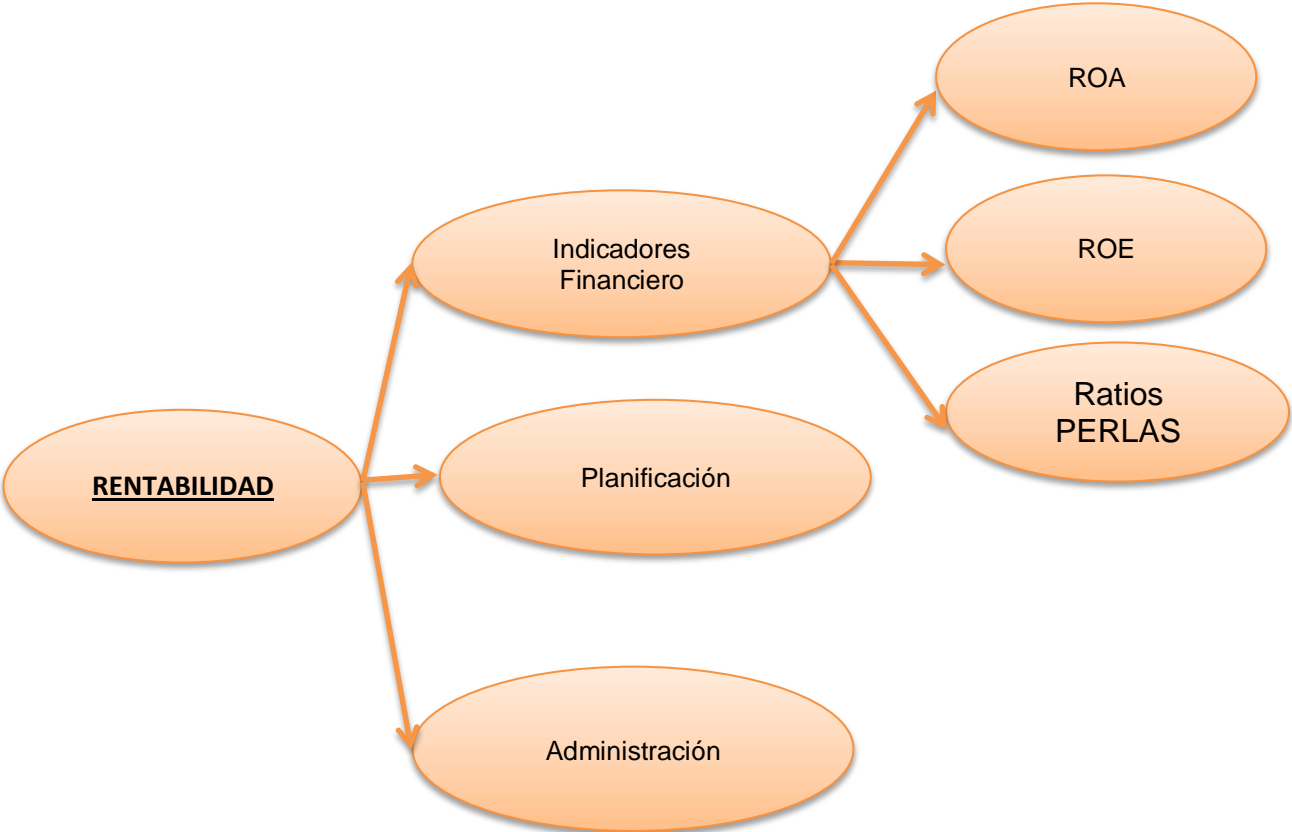


Gráfico N° 5: Superordinación variable dependiente
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

2.4.1.1. Marco conceptual variable Independiente

Para sustentar el estudio de la variable independiente la Eficiencia Operativa es importante analizar y revisar teorías que argumenten el presente estudio.

Eficiencia Operativa

La palabra *eficiencia* viene del latín 'efficialityly' que en español quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable.

En términos generales la Eficiencia Operativa tiene como objetivo la minimización de residuos y la maximización de la capacidad de los recursos en la actividad económica en la que se desarrolle, y así llegar a que los ingresos sean mayores a los gastos y así poder obtener mayor márgenes de ganancia.

En el blog del INCAE **(ALFARO, 2009, págs. 55-57)**, *“la efectividad de una institución financiera en términos de intermediación financiera se puede medir, entre otros, por medio de los siguientes indicadores: el índice de depósitos/pasivos, el número de cuentas de depósito, y el número de cuentas de crédito.”*

La Eficiencia Operativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, permite que los ingresos sean mayores que los gastos al final del año en ejercicio mediante la mejor manera de ejercer la actividad económica de una cooperativa de ahorro y crédito que es la captación y colocación de dinero.

Indicadores Financieros PERLAS

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) mediante el Sistema de Monitoreo PERLAS (Protección, Estructura financiera eficaz, Calidad de Activos, Tasa de Rendimiento y costos, Liquidez y Señales de Crecimiento) aplica varios ratios que utilizan las Cooperativas de ahorro y crédito para evaluar la eficiencia operativa reflejada en el Balance General y en el Estado de Resultados donde se puede analizar el desarrollo de la actividad económica de la cooperativa; los ratios que mide la eficiencia operativa es el bloque de la Estructura financiera eficaz.

Según (RICHARDSON, 2011, pág. 4) *“la estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general.”*

Una Estructura financiera eficaz sólida en una cooperativa llamará a clientes en busca de un buen interés, el desarrollo de la misma le ayudara a crecer con sus clientes, el apoyo que se da al crecimiento de la cooperativa llevara una eficiencia en las actividades económicas

E = Estructura financiera eficaz

El sistema de PERLAS mide activos, pasivos y capital, y recomienda una estructura “ideal” para las cooperativas de ahorro y crédito. Se promueven las siguientes metas ideales:

Activos

- El 95% de activos productivos consiste en créditos (70-80%) e inversiones líquidas (10-20%).

- El 5% de activos improductivos consiste principalmente en activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.).

Se incentiva a las cooperativas de ahorro y crédito a maximizar los activos productivos para alcanzar ganancias suficientes, la cartera de créditos es el activo más rentable de una cooperativa de ahorro y crédito, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) recomienda que se mantenga el 70-80% del activo total en la cartera de créditos, que no permitan un exceso de liquidez porque los márgenes sobre inversiones líquidas (p.ej., cuentas de ahorros) son significativamente menores que los que se ganan sobre la cartera de créditos, de igual manera para los activos improductivos porque una vez comprados, son muchas veces difíciles de liquidar. Para mantener el balance ideal entre los activos productivos e improductivos es a través de un incremento en el volumen de los activos productivos.

Para medir los activos de la estructura financiero se aplica los siguientes ratios:

Ratio E1: Porcentaje del activo total invertido en la cartera de créditos.

Cuentas: a. Total de cartera de créditos bruta pendiente.
 b. Total de provisiones para créditos incobrables.
 c. Total de activos.

Fórmula:
$$\frac{(a - b)}{c}$$

Meta: Entre el 70 - 80%.

Ratio E2: Porcentaje del activo total invertido en inversiones a corto plazo.

Cuentas: a. Total de inversiones líquidas.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{b}{a}$

Meta: $\leq 16\%$.

Ratio E3. Porcentaje de Inversiones Financieras a largo plazo.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo.

Cuentas: a. Total de inversiones financieras.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\leq 2\%$.

Ratio E4. Porcentaje de Inversiones NO Financieras.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones no financieras (como supermercados, farmacias, proyectos de desarrollo de viviendas residenciales, etc.).

Cuentas: a. Total de inversiones no financieras.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: 0%.

Pasivos.

El 70-80% de depósitos de ahorro de asociados.

Un porcentaje considerable de depósitos de ahorros indica que la cooperativa de ahorro y crédito ha desarrollado programas de mercadeo eficaces y está bien encaminada hacia el logro de la independencia financiera.

También indica que los asociados ya no “ahorran” para pedir prestado fondos, sino que ahorran debido a las tasas competitivas ofrecidas.

He aquí algunos ratios para medir los pasivos de la estructura financiera si van enfocados al crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Ratio E5. Depósitos de Ahorro.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.

Cuentas: a. Total de depósitos de ahorro.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: Entre el 70 - 80%.

Ratio E6. Financiamiento con Crédito Externo.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con el crédito externo (como deudas con otras instituciones financieras fuera de la cooperativa de ahorro y crédito).

Cuentas: a. Total de créditos a corto plazo.
 b. Total de créditos a largo plazo.
 c. Total de activos.

Fórmula:
$$\frac{(a + b)}{c}$$

Meta: 0- 5%.

Capital.

10-20% capital de aportaciones de asociados.

10% capital institucional (reservas no distribuidas).

Bajo el nuevo sistema de capitalización, las aportaciones de asociados reciben menos énfasis y son reemplazadas con el capital institucional. Este capital tiene tres propósitos:

a. Financiar activos improductivos.

Como el capital institucional no tiene un costo explícito de intereses, su función principal es financiar todos los activos que no generan ingresos de la cooperativa de ahorro y crédito (p. ej., terreno, edificios y equipos). Si no hay suficiente capital disponible, la cooperativa de ahorro y crédito está obligada a usar las alternativas más costosas de los depósitos de ahorro o las aportaciones de asociados para financiar la diferencia. Aunque esto no tiene mucho sentido, la práctica es bastante común.

b. Mejorar ganancias

El capital institucional también tiene un efecto poderoso sobre la capacidad de la cooperativa de ahorro y crédito de generar un ingreso neto y por lo tanto, generar capital adicional. Sin ningún costo explícito de intereses, el capital que se presta a tasas de interés del mercado proporciona un rendimiento del 100% a la cooperativa de ahorro y crédito. El uso de este capital institucional para financiar activos productivos (p. ej., créditos) es muy rentable para la cooperativa de ahorro y crédito.

De esta manera, el capital institucional puede ser generado más rápidamente, en vez de depender únicamente de los pequeños márgenes de depósitos de ahorro. Para las cooperativas de ahorro y crédito con una base de capital débil, el proceso es mucho más lento, como la capacidad de generar suficiente capital se relaciona con la capacidad de retener el capital.

c. Absorber pérdidas

En última instancia, el capital institucional se usa para absorber pérdidas de la morosidad de créditos y/o déficits operativos. En muchos países, la ley exige que toda reducción en el capital institucional a causa de pérdidas deba ser aprobada por la Asamblea General. Esto puede ser una experiencia difícil y a veces fatal para la administración de la cooperativa de ahorro y crédito. Por consiguiente, tiene más sentido crear provisiones adecuadas para los créditos incobrables para así eliminar los activos improductivos.

La medida del capital institucional en la estructura financiera es un ratio clave que se vincula con varias otras áreas operativas. Si es deficiente, puede señalar rápidamente dónde podrían existir las debilidades potenciales en otras áreas de la operación.

Ratio E7. Aportaciones de Socios.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados.

Cuentas: a. Total de aportaciones de asociados.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\leq 20\%$.

Ratio E8. Capital Institucional.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional.

Cuentas: a. Total de capital institucional.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\geq 10\%$.

Ratio E9. Capital Institucional Neto.

Propósito: Medir el nivel real de capital institucional, después de ajustar las provisiones para activos en riesgo para satisfacer las normas de protección, y cubrir cualquier otra pérdida potencial.

- Cuentas:
- a. Capital institucional.
 - b. Provisiones para activos en riesgo.
 - c. Saldo de créditos con morosidad mayor a 12 meses.
 - d. Saldo de créditos con morosidad de 1 a 12 meses.
 - e. Activos problemáticos (pérdidas que serán liquidadas).
 - f. Total de activos.

Fórmula:
$$\frac{[(a+b)-(c+.35(d)+e)]}{f}$$

Meta: $\geq 10\%$.

A = Calidad de Activos.

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Estos indicadores son: la morosidad de créditos, activos improductivos y el financiamiento de activos improductivos.

Ratio A1. Total Morosidad de Créditos.

Propósito: Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de créditos, usando el criterio del saldo de créditos morosos pendientes en vez de los pagos de créditos morosos acumulados.

- Cuentas:
- a. Total de todos los saldos de créditos morosos (un control no contable).
 - b. Total de la cartera de créditos pendientes (bruta).

Fórmula:
$$\frac{a}{b}$$

Meta: $\leq 5\%$.

Ratio A2. Activos Improductivos.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

Ejemplos de activos improductivos:

1. Efectivo en caja.
2. Cuentas corrientes monetarias que no producen intereses.
3. Cuentas por cobrar.
4. Activos en liquidación.
5. Activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.).
6. Gastos pre pagados y otros diferidos.

Cuentas: a. Total de activos improductivos.
 b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\leq 5\%$

P = Protección

Los indicadores de esta sección miden la suficiencia de provisiones para créditos incobrables.

Ratio P1. Provisión para créditos incobrables con morosidad mayor a 12 meses.

Propósito: Medir la suficiencia de las provisiones para créditos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los créditos con morosidad mayor a 12 meses.

- Cuentas:
- a. Provisión para créditos incobrables (Balance general)
 - b. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrirlos créditos con morosidad mayor a 12 meses. WOCCU sugiere el 100%, pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.
 - c. Saldos de préstamo de todos los créditos con morosidad mayor a 12 meses.

Fórmula:
$$\frac{a}{b * c}$$

Meta: 100%.

Ratio P2. Provisión para créditos incobrables con morosidad menor a 12 meses.

Propósito: Medir la suficiencia de provisiones para créditos incobrables después de descontar las provisiones usadas para cubrir créditos con morosidad mayor a doce meses.

- Cuentas:
- a. Total provisión para créditos incobrables.
 - b. Provisiones usadas para cubrir créditos con morosidad mayor a 12 meses.
 - c. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir créditos con morosidad de 1- 12 meses. WOCCU sugiere el 35%,

pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.

- d. Saldo total de todos los créditos pendientes con morosidad de 1-12 meses.
- e. Porcentaje de provisiones requeridas para créditos no morosos. Mientras WOCCU no requiere una provisión específica para esta categoría, algunos países puedan exigir un porcentaje específico en las leyes o regulaciones locales.
- f. Saldo total de todos los créditos no morosos.

Fórmula:
$$\frac{(a - b)}{c * d + e * f}$$

Meta: 35% de provisiones requeridas para todos los créditos con morosidad menor a 12 meses y para créditos no morosos.

L= Liquidez

Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros y requisitos para la reserva de liquidez.

También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecta negativamente la rentabilidad.

Ratio L1. Porcentaje en Fondos Disponibles.

Propósito: Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas la obligaciones inmediatas <30 días.

- Cuentas:
- a. Total de inversiones líquidas productivas.
 - b. Total de activos líquidos improductivos.
 - c. Total de cuentas por pagar a corto plazo <30 días.
 - d. Total de depósitos de ahorro.

Fórmula:
$$\frac{(a + b - c)}{d}$$

Meta: 15-20%.

Ratio L3. Porcentaje de Activos Líquidos improductivos.

Propósito: Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

- Cuentas:
- a. Total de activos líquidos improductivos.
 - b. Total de activos.

Fórmula:
$$\frac{a}{b}$$

Meta: <1%.

Intermediación Financiera

La principal función de las instituciones financieras es servir de intermediarias entre ahorrantes (personas con exceso de liquidez y pobres oportunidades de inversión) y prestatarios (personas con necesidades de liquidez y eventualmente mejores oportunidades de inversión). Los ahorrantes colocan sus recursos líquidos (depósitos) en una institución financiera con la expectativa (motivación) de que en el futuro la institución financiera les devuelva dichos recursos más los intereses devengados.

Las instituciones del sistema financiero, al ser intermediarias, median entre las personas u organizaciones con recursos disponibles y aquellas que necesitan y solicitan estos recursos. De esta forma, cumplen con dos funciones fundamentales: la captación y la colocación.

Según **(DUBLIN, 2006, pág. 7)** indica que *“la Unión de Créditos tiene dos finalidades: proporcionar un lugar donde los miembros puedan ahorrar su dinero, y constituir una reserva de dinero de la cual sus miembros puedan obtener créditos en momentos de necesidad. Estos dos objetos son importantes, pero el primero lo es más que el segundo.”*

Un miembro de una cooperativa buscara siempre el desarrollo de sus ahorros, con una buena unión de créditos que ayude a gestionar a cabalidad los financiamientos del socio la cooperativa automáticamente tendrá una muy buena reserva de dinero para dar créditos a los accionistas.

Ahorro (Captaciones)

Las cooperativas de ahorro y crédito deben incentivar a sus miembros tener como principio el ahorro ya que el hombre nunca puede saber cuándo habrá de necesitar más dinero del que produzca su sueldo u otro ingreso para poder enfrentar cualquier acontecimiento como enfermedades, pérdida de trabajo, fenómenos catastróficos, etc., y para poder sentir tranquilidad y bienestar, la mayor parte de las personas deben poseer algunos ahorros.

Las uniones de crédito (cooperativas de ahorro y crédito) deben cultivar en sus socios que el ahorrar sea una costumbre “separando cierta cantidad del monto total de sus percepciones”, deben separar el dinero que piensan ahorrar apenas tengan el ingreso del dinero, caso contrario es muy fácil que sea destinado al gasto.

Créditos (Colocaciones)

Los créditos deben ser otorgados de acuerdo con las necesidades y la capacidad de pago del prestatario, uno de los objetivos de los créditos de una unión de crédito es ayudar al prestatario a planificar de qué manera puede obtener valor de su dinero en lo que quiera invertirlo.

No deben conceder un préstamo si existe la evidencia de que éste no podrá ser pagado, ahí la unión de crédito debe ayudar al prestatario a gestionar un préstamo que si pueda pagar, la cooperativa de ahorro y crédito o unión de crédito como antes se la conocía deben asegurarse de que el préstamo se liquidará finalmente, aunque se requiera algunos años.

Los socios deben ser motivados a tomar conciencia que deben proceder honradamente con la entidad financiera que le prestó dinero para así esta les pueda seguir ayudando a obtener dinero mediante un préstamo.

Tasas de Interés

Las uniones de crédito para cubrir gastos, constituir reservas y pagar dividendos, deben cobrar intereses sobre sus créditos que debe ser hasta el porcentaje que le permita la ley, es entendible que cuando la cooperativa de ahorro y crédito es nueva cobren una tasa de interés alta permitida pero siempre deben procurar que esta tasa al ser comparada con la de otros prestamista debe ser menor y según vaya operando la cooperativa podrá tener los medios para poder disminuir los intereses que cobran.

Las tasas de interés que se utilizan en el sistema financiero ecuatoriano están reguladas por el Banco Central del Ecuador, este es el precio del dinero, es la ganancia que obtienen por su intermediación financiera.

Según la (VILLAGRAN, 2012, págs. 8-9), indica que “a través de las dos actividades (captación y colocación), las instituciones financieras obtienen sus ganancias. Los intereses de colocación, son más altos que los intereses de captación; esta diferencia crea un margen, que se denomina el margen de intermediación:

“Margen de intermediación = Tasa interés de colocación – Tasa de interés de captación”

Haciendo referencia a las uniones de crédito las cooperativas de ahorro y crédito son un negocio y debe adoptar un principio mercantil de realizar sus operaciones en la forma más económica aunque sean “empresas con el objetivo de ayudar a sus socios, no significa que pueda desperdiciar su dinero, al contrario deben vigilar cuidadosamente sus fondos, controlar sus gastos y que el trabajo se planee eficientemente”.

Responsabilidad social

La **Federación de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Honduras** explica que el rol social de las cooperativas de Ahorro y Crédito es una responsabilidad del desarrollo humano social mediante los servicios que son fundamentalmente financieros, están orientados a mejorar primordialmente el nivel económico y social y en general el desarrollo humano de todos los cooperativistas mas no a maximizar las utilidades.

Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito.

El sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, como los ayllus de la Cultura Inca en Latinoamérica, en la Cultura Aztecas en México y en Costa Rica con las jutas que tuvieron manifestaciones tradicionales como la autoayuda,

solidaridad y cooperación entre sus integrantes en las actividades que realizaban, estas manifestaciones fueron las determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo.

Al cooperativismo, a lo largo del tiempo se le ha ido considerando y definiendo como doctrina política, modo de producción, pero ahora se puede decir que el cooperativismo es un plan económico de desarrollo para las sociedades que lo han implantado y que no es una teoría complicada de aplicar sino de sentido común.

Dentro del movimiento cooperativo moderno mundial se afianza en el pueblo de Rochdale condado de Lancashire, Inglaterra, cerca de Manchester. Fue en 1844 un grupo de 28 trabajadores de la industria textil, que vivían en este pueblo, trataron de controlar su destino económico formando una cooperativa llamada la Rochdale Equitable Pioneers Society (la Sociedad Equitativa de Pioneros de Rochdale).

El sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito fue impulsado por Federico Wilhelm Rraiffeisen (1818- 1.883) basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración que en el año de 1849 en Heddesdorf-Alemania surge con la idea de crear un crédito cooperativo considerando que la autoayuda es el medio más eficiente para combatir la pobreza mediante el ahorro colectivo y préstamo con interés mínimo de recargo; con esta idea fundó 423 cooperativas y la idea se extendió alrededor del mundo.

Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel nacional que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), y a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

El sistema cooperativo en general y el sistema cooperativo de ahorro y crédito se fundamentan sus 7 principios llamados “principios de Rochdale”, estos aseguran que una cooperativa mantenga su espíritu democrático y se desenvuelva como negocio sólido y fuerte, es decir, debe ser una empresa de economía solidaria.

Primer Principio: Adhesión Voluntaria y Abierta

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas que aceptan las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

Segundo Principio: Gestión Democrática por Parte de los Socios

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones, eligen a las personas que desean los representen, todos los socios tienen derecho al voto.

Tercer Principio: Participación Económica de Los Socios

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para Los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartible; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa.

Cuarto Principio: Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones,

incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

Quinto Principio: Educación, Formación e Información

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.

Sexto Principio: Cooperación entre Cooperativas

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Interés por la Comunidad.

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

También las cooperativas están basadas en los valores de la autoayuda, la auto responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. En la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

El Cooperativismo está representado por los dos pinos este símbolo nació en los Estados Unidos en el año 1920, y luego fue aceptado en el resto del mundo. Cada uno de los elementos del emblema, tiene su significado:



Gráfico N° 6: Símbolo del cooperativismo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

- El árbol del pino, representa la inmortalidad y de fecundidad, era respetado por su capacidad de supervivencia en las tierras menos féculdas y la sorprendente capacidad de multiplicación.
- El círculo representa la vida eterna, representa la idea global del mundo.
- El verde oscuro de los árboles representa el principio vital de la naturaleza.
- El amarillo-oro representa el sol, fuente permanente de energía y calor.
- El emblema es un círculo que abraza dos árboles del pino, indicar la unión del movimiento, la inmortalidad de sus principios, es la fecundidad de sus seguidores. Todo esto marcó en la trayectoria ascendente de los árboles del pino para los que se proyectan en lo alto, intentando crecer cada vez más.

Sistema Financiero de Economía Popular y Solidaria

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador el sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

Todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador pertenecen ahora al Sistema Financiero de Economía Popular y Solidaria que tiene como órgano regulador a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En un comunicado publicado en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria indican que luego de 46 años de vigencia de la derogada Ley de Cooperativas, el Gobierno Nacional ha impulsado la reforma del sector de la Economía Popular y Solidaria, a través de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) y su Reglamento, cuerpos legales que contienen, como uno de los pilares fundamentales, el nuevo modelo institucional del sector.

Este nuevo modelo está conformado por: el Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria; la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario; el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social; la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria; la Corporación de Nacional de Finanzas Populares y Solidarias; el Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos, organismos que permiten fomentar y fortalecer al sector.

Parte importante de este modelo es la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como ente de control y supervisión de las

organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, entre ellas las del sistema cooperativo, tanto del sector financiero como no financiero.

A partir del 1 de octubre de 2012 iniciará el proceso de transición que durará todo el mes, dentro del cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria recibirá los activos y pasivos de la Dirección Nacional de Cooperativas y del Consejo Cooperativo Nacional, así como la información y bases de datos de las cooperativas.

La Dirección Nacional de Cooperativas receptorá trámites de las cooperativas únicamente hasta el 28 de septiembre, para que posteriormente al periodo de transición, es decir a partir del 1 de noviembre del presente año, la Superintendencia inicie con las atribuciones de control y supervisión a estas cooperativas, en el marco que le confiere la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

Entre las primeras acciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria estarán: la implementación del proceso de adecuación de los estatutos sociales de las organizaciones de la economía popular y solidaria, y el registro de todas las organizaciones del sector financiero y no financiero.

La creación de la Superintendencia responde al pedido de los propios actores y organizaciones de la economía popular y solidaria, desde los debates de la Constitución de Montecristi. Esta oportunidad histórica para el país permite visibilizar la importancia del sector, donde el ser humano es el centro y la base fundamental para consolidar el sistema económico social y solidario.

La nueva institucionalidad apunta a precautelar la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, con el

objetivo de contribuir al Buen Vivir de sus integrantes y de la comunidad en general.

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente

Para sustentar el estudio de la variable dependiente Rentabilidad se procede analizar y revisar teorías que argumenten.

Administración Financiera

Según **(BLOCK, 2008, pág. 7)** *“las actividades de administración financiera es la administración del crédito, el control de los inventarios y la recepción y el desembolso de fondos, también el asignar los fondos a los activos circulantes y los activos fijos, obtener la mejor combinación de opciones de financiamiento y determinar una política apropiada de dividendos que vaya encaminada a los objetivos de la empresa alcanzando así un equilibrio entre la rentabilidad y los componentes de riesgo de la empresa”.*

Planeación Financiera

La planeación financiera busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, tanto en el área operativa como en la estrategia. La estructura operativa se desarrolla en función de su implicación con la estrategia.

Según **(ORTEGA, 2010, pág. 192)** *“es una técnica de conjunto y métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas y financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo”.*

Un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se habrán de realizar en el futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se desea hacer, llevar a la práctica lo planeado y verificar la eficiencia de lo que se hace. Con un presupuesto, la planeación financiera dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento. Así mismo, reviste gran importancia para el funcionamiento y la supervivencia de la organización.

Manifiesta **(ALVAREZ, 2012, pág. 19)**, *“en el proceso de planificación financiera la empresa trata de proyectar en términos monetarios el resultado que quiere alcanzar y los recursos necesarios para alcanzarlos”*.

Es la proyección de las ventas, del ingreso, de los activos tomando como input estrategias alternativas de producción, mercadotecnia, estos como recursos que se necesitan para lograr los objetivos.

Se trata de anticiparse a los cambios que existe en el entorno con el objetivo de poder reaccionar y contrarrestar cualquier riesgo que se presente.

Manifiesta **(CORDOBA, 2007, pág. 37)** *“En la planeación financiera se debe conocer el valor del dinero en el tiempo es decir cuánto vale ahora y cuánto generaría a futuro.”*

Análisis Financieros

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

Para **(ALEMAN, 2005, pág. 138)** *“la información básica y necesaria para calcular las razones financieras es la contenida en el balance general, en el estado de resultados y en el flujo de efectivo.”*

Los estados financieros son la base para el análisis que realizan los agentes financieros externos e internos de una empresa, quienes suelen estar interesados en el desempeño financiero global de la compañía y en el logro de los objetivos financieros básicos que son la rentabilidad, la solvencia y la liquidez.

El análisis de los estados financieros permite pronosticar el nivel de utilidades y dividendos futuros y con ello anticipar el rendimiento esperado de una inversión.

Indicadores Financieros

Para (ROVAYO, 2011, pág. 71) *“los ratios o indicadores son el resultado de comparar una cuenta con otra. Matemáticamente es el coeficiente entre dos cifras que son los saldos de las cuentas que se quiere analizar entre sí, dichas cuentas pueden ser del balance, de los resultados o de ambos”*.

Para calcular un ratio financiero se debe verificar que las cuentas estén relacionadas entre sí, debido a la operación de la empresa. Por ejemplo las siguientes relaciones:

- Los clientes están relacionados con las ventas, ya que son el producto de las ventas a crédito.
- Los proveedores están relacionados con las compras, pues estos se generan de las compras a crédito.
- Los inventarios están relacionados en el costo de venta, pues representan las existencias listas para la venta, pero valoradas a precio de costo.

De acuerdo a la relación que se establezca se clasifica los ratios en:

1. Ratios de Operación o Actividad: Estos ratios sirven para evaluar la eficiencia de las operaciones de la empresa:

$$1.1 \text{ Rotación de Clientes } = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Clientes}}$$

Con la rotación de clientes se puede saber cuántas veces en el año se cobra a los clientes, si este indicador es menor a los días de pagos indica que primero se cobra a los clientes para luego pagar a los proveedores y si la situación es contraria la empresa incurriría en más deuda.

$$1.2 \text{ Rotación de Inventarios } = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario}}$$

Indica, en promedio, cuántas veces en el año se vende todo el inventario disponible.

$$1.3 \text{ Rotación de Proveedores } = \frac{\text{Compras}}{\text{Proveedores}}$$

Indica en promedio cuántas veces al año se paga a los proveedores.

1.4 Ciclo de conversión del Efectivo

$$= \text{Días de cobros} + \text{Días de Inventarios} - \text{Días de Pagos}$$

Este ratio permite conocer cuánto tiempo se demora una empresa para generar efectivo.

$$1.5 \text{ Rotación de los Activos } = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{NOF} + \text{AFN}}$$

Donde:

NOF= Necesidad Operativa de Fondos

AFN= Activos fijos netos

2. Ratios de Rentabilidad

Estos ratios son para evaluar la rentabilidad de la empresa, con estos datos se puede hacer una comparación entre:

- Los resultados obtenidos (pérdidas o ganancias) en el ejercicio, y
- Las fuentes orígenes o inversiones que deben generar resultados.

$$2.1 \text{ Margen de Rentabilidad Bruta } = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Ventas Netas}}$$

Este ratio permite conocer básicamente, qué porcentaje representa la utilidad bruta sobre las ventas netas que se realizaron. Este indicador no establece una relación de rentabilidad con ningún tipo de capital invertido.

2.2 Margen de Rentabilidad Neta

$$\text{ROS} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Ventas Netas}}$$

Al igual que el ratio anterior este permite conocer qué porcentaje representa el beneficio neto sobre las ventas netas que se realizaron. Permite saber en medida de porcentaje, cuánto queda de los ingresos, una vez deducidos todos los costos y gastos existentes.

2.3 Rendimiento sobre los Activos

$$\text{ROA} = \frac{\text{EBIT}}{\text{NOF} + \text{AFN}} = \frac{\text{EBIT}}{\text{AN}}$$

Donde:

EBIT: Beneficio antes del interés y del impuesto.

AN: Activo Neto

Parecido al ratio de rotación de activos, este ratio mide la capacidad de los activos totales para producir resultados operativos (a diferencia del ratio de rotación que mide la capacidad de los activos para producir ventas).

2.4 Rendimiento de los Recursos Propios

$$ROE = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio (E)}}$$

El ROE mide, desde el punto de vista contable, cuál es la rentabilidad del dinero de los accionistas, medido a partir del resultado final que la empresa obtiene al final de un periodo, este ratio es el más importante de todos pues ofrece una visión primaria de la rentabilidad que posee la inversión de los accionistas y es un cálculo a priori de cuánto se quisiera ganar, si los accionistas invirtiesen su dinero en un nuevo proyecto.

Las utilidades o beneficios netos les pertenece a los accionistas y son ellos los que deciden qué hacer con las ganancias generadas.

3. Ratios de Endeudamiento

Sirven para determinar el nivel al cual se encuentra endeudada la empresa.

El financiamiento externo sirve como una “palanca” que permite levantar las operaciones, y por tanto también levanta las ventas y con ello sube la rentabilidad es por esta razón que a estos ratios se los conoce como “de apalancamiento”.

$$3.1 \text{ Endeudamiento sobre el patrimonio (D/E) } = \frac{DCP+DLP}{\text{Patrimonio (E)}}$$

Donde:

DCP: Deuda a Corto Plazo

DLP: Deuda a Largo Plazo

No existe una medida óptima para este ratio, que funciones para todas las empresas. En principio, las compañías que obtienen rentabilidades muy estables podrían tener niveles altos de endeudamiento.

$$3.2 \text{ Endeudamiento sobre los Activos (D/A) } = \frac{\text{DCP} + \text{DLP}}{\text{NOF} + \text{AFN}}$$

Este ratio indica la proporción de las deudas con respecto a los activos, es decir, nos indica qué proporción de los activos está financiada con deudas.

El valor máximo que puede alcanzar este ratio es del 100%, si es un porcentaje menor es muestra que si hay activos financiados con recursos propios.

Rentabilidad

Manifiesta (ORTEGA, 2010, pág. 113) nos dice que “*la rentabilidad es la capacidad que posee un negocio para genera utilidades; lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados*”.

Con el estudio de la rentabilidad se mide sobre todo la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio.

La rentabilidad es igual a las ventas netas menos el costo real:

$$\text{RE} = \frac{\text{VN}}{\text{COSTO TOTAL}}$$

Según **(MOYOLEMA, 2012, pág. 15)** que la *“rentabilidad en la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo”*.

La comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posterior.

Afirma **(CULTURAL_S.A., 2011, pág. 236)** *“rentabilidad es la capacidad que tiene una inversión en generar un beneficio neto, generalmente es expresada en términos porcentuales, es la relación del capital invertido y el rendimiento económico que se obtiene”*.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito el capital institucional es el mejor indicador de la rentabilidad dentro de las cooperativas de ahorro y crédito. Tendencias de crecimiento estáticas o en descenso del capital institucional normalmente indican un problema con ganancias. Si las ganancias son bajas, la cooperativa de ahorro y crédito tendrá grandes problemas para aumentar sus reservas de capital institucional.

Confirma **(RICHARDSON, 2011, pág. 11)** *“una de las señales indisputables del éxito de una cooperativa de ahorro y crédito robusta en transición es el crecimiento sostenido del capital institucional, normalmente mayor que el crecimiento del activo total”*.

Sistema de Monitoreo PERLAS aplica el ROA y el ROC que son indicadores que miden la Rentabilidad de las COAC'S.

R12. Ingreso Neto/ Promedio de Activo Total (ROA).

Propósito: Medir la suficiencia del excedente neto y también, la capacidad de aumentar el capital institucional a los niveles óptimos.

Cuentas: a. Ingreso neto (después de dividendos).
b. Total de activos al final del ejercicio en curso.
c. Total de activos al final del ejercicio anterior.

Fórmula:
$$\frac{a}{\left[(b + c) / 2 \right]}$$

Meta: >1% y suficiente para alcanzar la meta que el Capital Institucional sea mayor o igual al 10%.

Ratio R13. Excedente Neto / Promedio de Capital (ROC).

Propósito: Medir la suficiencia del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital.

Cuentas: a. Excedente Neto (Después de Dividendos).
b. Total Capital Institucional al final del año en curso.
c. Total Capital Institucional al final del año pasado.
d. Total Capital Transitorio al final del año en curso.
e. Total Capital Transitorio al final del año pasado.

Formula:
$$\frac{\left(\frac{a}{b + c + d + e} \right)}{2}$$

Meta: > Inflación

2.5. HIPÓTESIS

La inadecuada Eficiencia Operativa impacta en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- Variable independiente:
Eficiencia Operativa
- Variable dependiente:
Rentabilidad.
- Unidad de Observación:
Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
- Términos de relación:
Impacta

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

El presente investigación se fundamentará en el enfoque cuantitativo y en el paradigma positivista, que determina la necesidad de realizar una crítica a los problemas que inquietan a la empresa. Por algunas razones que se detalla a continuación:

- Permite realizar un análisis de las causas y efectos que provoca la inadecuada eficiencia operativa, que en el presente trabajo constituye el problema, para posteriormente sugerir posibles soluciones factibles de aplicación.
- Toda empresa o entidad está basada en una realidad diferente y se encuentra en constante cambio, razón por la cual el paradigma seleccionado permitirá interpretar e involucrarse en la realidad de la empresa.
- Los resultados de la investigación han sido destinados al investigador y a la Cooperativa, con el fin de que esta tome decisiones en base al estudio realizado.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Según **(ABRIL, 2008, pág. 55)**, *"la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma*

contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto."

Este tipo de investigación se aplicará para la recolección y registro de la información y datos referentes al problema que afectan a la institución, utilizando diferentes técnicas para poder así tener un contacto directo con la realidad del problema y cumplir con los objetivos propuestos.

Para realizar esta investigación se procederá a ir a la institución para poder recolectar la información que necesaria por medio de cuestionarios y entrevistas a los empleados y directivos, además la revisión de la documentación que posea la cooperativa con el fin de conocer su realidad para poder presentar una solución adecuada al problema.

3.2.1. Investigación bibliográfica – documental

Para **(ABRIL, 2008, pág. 56)**, la investigación Bibliográfica documental *"tiene el propósito de comparar, profundizar y deducir de diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, libros, revistas, periódicos y otras publicaciones"*.

Por lo que estamos de acuerdo con **(AGUILAR, 1996, pág. 63)** *"ya que nos indica que "constituye la tarea inicial o punto de partida para cualquier otro tipo de estudio"*, convirtiéndose así en la base para la elaboración del trabajo.

Esta modalidad se desarrolló en su mayoría en el Capítulo II, por cuanto en este se estableció el marco teórico del trabajo, utilizando varios datos e información bibliográfica, dirigida al problema y a sus variables materia de estudio.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación descriptiva

Interpretando a **(HERRERA, 2012, pág. 106)** *“la investigación descriptiva permite predicciones rudimentarias, de medición precisa, requiere conocimientos suficientes sobre el tema”*, la mayoría de estas investigaciones de este nivel tiene interés de acción social.

Esta investigación tiene como objetivos:

- Comparar entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras.
- Clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios.
- Caracterizar una comunidad.
- Distribuir datos de variables consideradas aisladas.

3.3.2. Investigación exploratoria

Interpretando a **(AGUILAR, 1996, pág. 65)** *“la investigación exploratoria es un estudio preliminar, una primera aproximación al problema investigado”*, por lo que es muy útil para:

- Poner al investigador en contacto y familiarizarle con el problema a investigar.
- Obtener datos y elementos de juicio para plantear problemas o hipótesis de investigación.
- Explorar e indagar acerca de aspectos que se van a investigar para aclarar conceptos o recoger ciertos datos.
- Proporciona información inicial acerca de un tópico desconocido o poco estudiado.

Este tipo de investigación se aplica en la elaboración del árbol de problemas, análisis crítico y otros, puesto que para desarrollarlos se necesitó tener un previo conocimiento del problema y del entorno en el que se desarrolla.

Para realizar este trabajo se procedió a investigar la bibliografía que tenía relación al tema, así pues se procedió a buscar la información en libros, revistas económicas, leyes relacionadas, páginas de internet, etc., con el fin de dominar a fondo el problema y poder solucionarlo de la manera más acertada.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

Según el punto de vista de **(AGUILAR, 1996, pág. 67)** *“la investigación por asociación de variables, o correlacional, es un estudio que permite ver como se relacionan o vinculan unos factores con otros”*. Esta nos permite interrelacionar y medir diferentes variables simultáneamente en situaciones de observación natural.

Para desarrollar este trabajo fue necesario conocer e identificar que variable causa u ocasiona el problema dentro de la Cooperativa, por cuanto fue preciso aplicar este tipo de investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población y Muestra

Según **(HERRERA, 2012, pág. 107)**, *“la población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos no se puede investigar a toda la población por varios factores, es ahí cuando se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una*

parte de las unidades de su conjunto, de manera que sea lo más representativo en las características tomadas en consideración a estudio”.

La muestra, para ser confiable, debe ser representativa y práctica, debe ser la más económica y la más eficiente en su aplicación. Hay que tomar en cuenta que por más perfecta que se a la muestra siempre habrá un diferencia entre el resultado de la misma y el resultado del universo, esta diferencia se la conoce con error de muestreo y más grande es la muestra, menor es el error de muestreo.

3.4.2. Muestreo Estratificado

Según **(HERRERA, 2012, págs. 174-178;183-185)** *“consiste en dividir al universo en estratos, zonas o grupos más o menos homogéneos, para luego tomar la muestra de cada estrato cualquier muestreo probabilístico existente.”*

Tabla N°9: Muestreo

Cargo	N° Personas
Presidente	1
Sub Gerente	1
Socios Representantes	10
Contador	1
Asistente Financiero	1
Asistente Operativo	1
Cajera	2
Asistente Administrativo	1
Total	18

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Para el desarrollo del presente problema consideraremos este método de muestreo, para aplicar las entrevistas a los socios y personal administrativo de la cooperativa, considerando que la población a estudiarse es relativamente pequeña y a la vez compleja, la muestra será igual al conjunto de la población, a continuación se presenta la fórmula:

3.4.2.1 MUESTRA

$n = ?$

$N =$ Población

$E =$ Error muestra

Formula:

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

Resolución:

Datos

$N = 18$

$E = 2\%$

$$n = \frac{18}{(0.02)^2 (18 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{18}{(0.0004) * (17) + 1}$$

$$n = \frac{18}{0.0068 + 1}$$

$$n = \frac{18}{1.0068}$$

$$n = 18$$

Se analizó también el Balance General, Estado de Resultados y se agrega información acerca de captación, colocación de dinero y rentabilidad, información que servirá como recopilación de información para el análisis e interpretación de resultados.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Tabla Nº10: Variable independiente: Eficiencia Operativa

Conceptualización	Dimensiones	Sub categorías	INDICADORES	ITEMS	Técnica e Instrumento
Es la manera positiva de ejercer o gestionar el desarrollo de una Actividad Económica	COLOCACIÓN DE RECURSOS	Gestión de Entrega de Créditos, Inversiones, etc.	Porcentaje de Colocación de recursos frente al Activo	¿Cuál es el proceso de Colocación de Crédito?	T: Observación analítica. I: Guía de la entrevista Estados Financieros Anexo Nº:1
		Porcentaje de Colocación		¿La Gestión de Colocación de Dinero se basa en el cumplimiento de metas?	
				¿La Cartera de crédito es el activo más rentable de la Cooperativa?	
				¿La cartera total de créditos representa un porcentaje mayor al 70% del activo total?	
	CAPTACIÓN DE RECURSOS	Gestión de Recepción de Ahorros, aportes, etc.	Porcentaje de Captación de Dinero frente al Activo	¿Cómo es el proceso de Captación de Dinero?	
		Porcentaje de Captación		¿La Gestión de Captación de Dinero se basa en el cumplimiento de metas?	
				¿El Nivel de Captación de Dinero es mayor al Nivel de Colocación?	
				¿El porcentaje del activo financiado con los depósitos de ahorro corresponde a más del 70%?	

Elaborado por: Alba Villacrés M.

3.5.2. Tabla N°11: Variable dependiente: Rentabilidad

Conceptualización	Dimensiones	INDICADORES	ITEMS	Técnica e Instrumento
Es un indicador económico y financiero que mide y compara los beneficios o rendimientos obtenidos con los recursos utilizados.	CAPITAL INSTITUCIONAL	Rentabilidad del Activo ROA	¿Cuál es el ROA?	T: Observación analítica. I: Guía de la entrevista Sistema Financial Estados Financieros Anexo N°:1
		Rentabilidad del Patrimonio ROC	¿Cuál es el ROC	
	RENDIMIENTOS	Margen de Rentabilidad Bruta	¿La Rentabilidad obtenida en el año 2012 determina el crecimiento de la Cooperativa?	
		Margen de Rentabilidad Neta		

Elaborado por: Alba Villacrés M.

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para (HERRERA, 2012, págs. 174-178;183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información.

Para la recolección eficaz de la información de campo, se ha aplicado entrevistas con reserva y seriedad, recabando la información confiable y se ha recurrido a datos que proporcionan el Balance General, Estado de Resultados para el análisis de las variables y proyectar una posible solución al problema de la investigación.

Tabla N°12: Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para determinar que la Ineficiencia Operativa causa impacto en la Rentabilidad.
2. ¿De qué personas u objetos?	Presidente Sub Gerente Socios (Asamblea General) Contador Asistente Financiero Asistente Operativo Cajera
3. ¿Sobre qué aspectos?	Captación de Dinero. Colocación de Dinero.

	Inversiones. Rol Social. Rentabilidad
4. ¿Quién?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Enero – Diciembre del 2012
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
7. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista. Encuesta Observación.
8. ¿Con qué instrumento?	Guía de la Entrevista Cuestionario Fichas de observación.
9. ¿Cómo se validó los instrumentos?	A través de un pilotaje aplicado en Enero 2013.
10. ¿En qué situación?	En citas personales con los entrevistados y encuestados.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Tabulación de cuadros según variables de cada hipótesis: Bloques de preguntas correspondientes a una sola variable, bloque de preguntas con cruce de variables.
- La información obtenida a través de las entrevistas será tabulada.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Elaboración de gráficos estadísticos de datos para la presentación de resultados y para un mejor entendimiento de los lectores de la investigación.
- Determinación de conclusiones y soluciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

Para medir la eficiencia operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda., se lo hace a través de un análisis a la actividad económica de intermediación financiera, mediante la observación y aplicando una lista de chequeo con 92 preguntas enfocadas a medir la situación económica y financiera de la cooperativa. La formulación de las preguntas se ha realizado tomando como referencia a los indicadores PERLAS en los que se puede analizar la estructura operativa de la cooperativa, estos ratios son medidos con los datos del Balance General y del Estado de Resultados en donde se refleja la gestión operativa, las preguntas sobre la variable independiente y dependiente, también se cuestiona la intermediación financiera en general y el rol social que es la razón de existencia de las cooperativas.

Con la lista de chequeo se realizó una guía de entrevista dirigida al Presidente, Sub Gerente, Contador, Analista Financiero, Cajeras y a los socios elegidos como representantes en la Asamblea General.

Mediante Análisis:

Con los Estados Financieros se mide y se aplica los indicadores PERLAS recomendados por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) como un sistema de monitoreo, se establece la Eficiencia Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Tabla N°13: Indicadores PERLAS

P	Protección
E	Estructura Financiera Eficaz
R	Tasa de Rendimiento y Costo
L	Liquidez
A	Calidad de Activos
S	Señales de Crecimiento

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Protección:

1. Créditos incobrables mayor a 12 meses

Indicador PERLAS: P1. Provisión créditos incobrables mayores a 12 meses

Cuenta:

- a. Provisión para créditos incobrables (Balance general)
- b. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir créditos con morosidad mayor a 12 meses.
- c. Saldos de préstamo de todos los créditos con morosidad mayor a 12 meses.

Fórmula:
$$\frac{a}{b * c}$$

Meta: 100%.

Tabla N°14: Provisión créditos incobrables mayor a 12 meses

Cuenta	Saldo	
	2011	2012
Provisión Crédito Incobrables (BG)	971	4,323
Porcentaje de Provisiones	100%	100%
Saldo préstamo morosos > 12 meses	-	-
PROVISIONES CRÉDITOS INCOBRABLES	0%	0%
META	100%	100%

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

En los años 2011 y 2012 la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. no tiene una cartera con créditos morosos mayores a 12 meses, ya que el cobro de créditos es mediante rol de pagos, el socio no podrá atrasarse por mucho tiempo en el pago de sus cuotas, y si su rol de pagos no le alcanza para cubrir las cuotas de su crédito, lo realizara mediante los décimos tercero, cuarto o con utilidades que recibe de Plasticaucho Industrial S.A..

2. Créditos incobrables menor a 12 meses

Indicador PERLAS: P2. Provisión créditos incobrables menores a 12 meses

Cuentas:

- a. Total provisión para créditos incobrables
- b. Provisiones usadas para cubrir créditos con morosidad mayor a 12 meses

- c. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir créditos con morosidad de 1- 12 meses. WOCCU sugiere el 35%, pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.
- d. Saldo total de todos los créditos pendientes con morosidad de 1-12 meses
- e. Porcentaje de provisiones requeridas para créditos no morosos.
- f. Saldo total de todos los créditos no morosos.

Fórmula:
$$\frac{(a - b)}{c * d + e * f}$$

Meta: 35% de provisiones requeridas para todos los créditos con morosidad menor a 12 meses y para créditos no morosos.

Tabla N°15: Provisión créditos incobrables menores a 12 meses

Cuenta	Saldo	
	2011	2012
Provisión Créditos Incobrables (BG)	971	4,323
Provisiones usadas créditos morosos > 12 meses	-	-
Provisiones usadas créditos morosos < 12 meses	35%	35%
Porcentaje de Provisiones créditos morosos	1%	1%
Saldo préstamo morosos < 12 meses	4,825	15,828
Saldo total Créditos no morosos	317,718	316,026
PROVISIONES CRÉDITOS INCOBRABLES	20%	50%
META	35%	35%

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Las provisiones para créditos incobrables en el 2011 fue del 20% un porcentaje que estuvo por debajo de la meta determinada por el indicador PERLAS, para el 2012 el porcentaje de provisiones fue alta, un 50% de provisión para este tipo de créditos que los respalda en caso de que parte de esta cartera de crédito morosa no sea saldada a pesar de mantener niveles de morosidad bajos.

Estructura Financiera Eficaz:

1. Activos Productivos (Cartera de Créditos)

Indicador PERLAS: E1. Porcentaje del Activo Total invertido en la cartera de créditos.

Cuentas:

- a. Total de cartera de créditos bruta pendiente
- b. Total de provisiones para créditos incobrables
- c. Total de activos

Fórmula:
$$\frac{(a - b)}{c}$$

Meta: Entre el 70 - 80%.

Tabla N°16: Nivel de Colocación de Dinero

Cuenta	Saldo 2011	Saldo 2012
Cartera de créditos bruta pendiente	317,718	316,026
Provisión Créditos Incobrables (BG)	(971)	(4,323)
Activos	461,035	521,337
<i>Nivel del activo total invertido en la cartera de créditos</i>	69%	60%
META	70% - 80%	70% - 80%

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

El Nivel de Colocación del 2011 representa el 69% del activo total, para el 2012 la cartera de crédito fue del 60% del activo, de acuerdo al Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) la colocación de dinero del 2012 no es eficiente, se recomienda que la cartera de créditos en el activo más productivo de las cooperativas, se debe mantener entre el 70 y el 80% del activo total ya que no permitan un exceso de liquidez, es decir, los márgenes sobre inversiones líquidas, como por ejemplo: “cuentas de ahorros” son significativamente menores que los que se ganan sobre la cartera de créditos.

2. Activos Productivos (Inversiones Financieras)

Indicador PERLAS: E2. Porcentaje del activo total en inversiones a corto plazo.

Cuentas:

- a. Total de inversiones líquidas
- b. Total de activos

Fórmula:
$$\frac{a}{b}$$

Meta: ≤ 16%.

Indicador PERLAS: E3. Porcentaje de Inversiones Financieras a largo plazo.

Cuentas: a. Total de inversiones financieras.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: ≤2%.

Tabla N°17: Inversiones Financieras a corto y largo plazo.

INVERSIONES FINANCIERAS	Cuenta	Saldo 2011	Saldo 2012
	Bancos y otras Instituciones Financieras	2,499	34,313
	Activo Total	461,035	521,337
	NIVEL DE INVERSIONES A CORTO PLAZO	1%	7%
	META	≤ 16%	≤ 16%
	Cuenta	Saldo	Saldo
	Inversiones	-	-
	Activo Total	461,035	521,337
	NIVEL DE INVERSIONES A LARGO PLAZO	0%	0%
	META	≤ 2%	≤ 2%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

3. Activos Productivos (Inversiones No Financieras)

Indicador PERLAS: E4. Porcentaje de Inversiones NO Financieras

Cuentas: a. Total de inversiones no financieras.
b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: 0%.

Tabla N°18: Inversiones no Financieras.

INVERSIONES NO FINANCIERAS		
Cuenta	Saldo	Saldo
Inversiones en Acciones o Participantes	100,000	100,000
Activo Total	461,035	521,337
<i>NIVEL DE INVERSIONES NO FINANCIERAS</i>	22%	19%
META	0%	0%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Las inversiones financieras a corto plazo tanto en el 2011 como en el 2012, están dentro de los niveles recomendados por el indicador PERLAS, sugiere que mantengan un porcentaje menor al 16% debido al bajo rendimiento que genera el dinero en estas inversiones por el pago de tasas de interés pasivas mínimas.

La cooperativa no cuenta con inversiones financieras a largo plazo pero

tiene acciones en la empresa de catering Mixervices S.A, es una inversión no financiera, que representa el 19% del activo total en el 2012, PERLAS indica que estas inversiones no se deben realizar, las cooperativas de ahorro y crédito por su esencia misma de cumplir con la responsabilidad social para los socios, deben invertir el dinero en la cartera de crédito ya que mediante la colocación ayudan al socio y generan mayor ingreso para la cooperativa al ser este el activo más rentable.

4. Pasivos (Depósitos de Ahorro)

Indicador PERLAS: E5. Porcentaje del activo total financiado con los depósitos de ahorro.

Cuentas: a. Total de depósitos de ahorro
b. Total de activos

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: Entre el 70 - 80%

Tabla N°19: Nivel de Captaciones

Cuenta	Saldo 2011	Saldo 2012
Obligaciones con el Público	279,552	344,055
Activo Total	461,035	521,337
Nivel del Activo Total Financiado con Depósitos de Ahorro	61%	66%
META	70% - 80%	70% - 80%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

La Cooperativa en el 2012 ha tenido un nivel de captación del 66% frente al activo total, en el 2011 fue del 61%, en los años analizados no han alcanzado a captar en el nivel recomendado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), sin embargo el nivel de captación es superior al nivel de colocación.

5. Capital (Capital Social y Aportaciones de los Asociados)

Indicador PERLAS: E7. Porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados

Cuentas: a. Total de aportaciones de asociados
 b. Total de activos

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\leq 20\%$.

Indicador PERLAS: E8. Porcentaje del activo total financiado con capital institucional.

Cuentas: a. Total de capital institucional.
 b. Total de activos.

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\geq 10\%$.

Tabla N°20: Porcentaje Aporte de los socios que financia el Activo

Cuenta	Valor	
	2011	2012
Aporte Socios	114,365	117,840
Activo Total	461,035	521,337
PORCENTAJE APOORTE DE LOS SOCIOS	24.81%	22.60%
META	≤ 20	≤ 20

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Tabla N°21: Porcentaje Capital Social que financia el Activo

Cuenta	Valor	
	2011	2012
Capital Institucional	127,616	135,255
Activo Total	461,035	521,337
PORCENTAJE CAPITAL INSTITUCIONAL	27.68%	25.94%
META	≥ 10%	≥ 10%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

El capital Institucional del 2012 fue mayor al del 2011, con este capital pueden adquirir activos fijos o invertir este dinero en colocaciones, WOCCU recomienda que el capital institucional sea utilizado para financiar activos productivos, como por ejemplo créditos ya que este dinero no tiene ningún costo explícito de interés, en otras palabras, genera un rendimiento del 100%.

El aporte de los socios en el 2011 y en el 2012 fue mayor al porcentaje máximo recomendado por los indicadores PERLAS, que es del 20% del

activo total, el aporte del socio es intocable, solo en caso de liquidación de la cooperativa se puede hacer uso de este dinero.

Calidad de Activos:

1. Nivel de Morosidad

Indicador PERLAS: A1. Morosos de Créditos

Cuentas: a. Total de todos los saldos de créditos morosos
b. Total de la cartera de créditos pendientes (bruta)

Fórmula:
$$\frac{a}{b}$$

Meta: $\leq 5\%$

Tabla N°22: Nivel de Morosidad

Cuenta	Saldo	
	2011	2012
Cartera de Créditos Vencida	971	5,593
Cartera de Créditos por Vencer	317,718	316,026
NIVEL DE MOROSIDAD	0.31%	1.77%
META	≤ 5	≤ 5

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

El nivel de morosidad del 2012 fue mayor a la del 2011, sin embargo es un nivel bajo, representa el 1.77% de la cartera de créditos pendientes por vencer frente a un nivel máximo del 5% sugerido por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) en sus indicadores PERLAS.

El bajo nivel de morosidad es un aspecto positivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. que lo han logrado por sus requisitos

restrictivos al momento de otorgar un crédito que toma en cuenta los ingresos y el tiempo de trabajo en Plasticaucho Industrial S.A.

2. Activos Improductivos

Indicador PERLAS: A2. Porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

Cuentas: a. Total de activos improductivos
b. Total de activos

Fórmula:
$$\frac{a}{b}$$

Meta: $\leq 5\%$.

Tabla N°23: Nivel de Activo Improductivo

Cuenta	Saldo	
	2011	2012
Caja	4,930	7,846
Cuentas por cobrar varias	29,217	38,141
Activos Fijos	-	860
TOTAL ACTIVO IMPRODUCTIVOS	34,146	46,848
ACTIVO TOTAL	461,035	521,337
NIVEL DE ACTIVO IMPRODUCTIVO	7.41%	8.99%
META	≤ 5	≤ 5

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

El nivel de activos improductivos en el 2011 y en el 2012 es mayor a la meta recomendada, la cuenta improductiva más representativa es la de cuentas por cobrar, la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. tiene dinero por recuperar de sus socios por concepto de financiamiento de servicios adicionales que la cooperativa ofrece, como por ejemplo: planes de telefonía celular, seguros vehiculares y de salud, avances de efectivo, etc.

Liquidez:

Indicador PERLAS: L1. Porcentaje de las reservas de efectivo líquido (Fondos disponibles)

- Cuentas:
- a. Total de inversiones líquidas productivas
 - b. Total de activos líquidos improductivos
 - c. Total de cuentas por pagar a corto plazo <30 días
 - d. Total de depósitos de ahorro

Fórmula:
$$\frac{(a + b - c)}{d}$$

Meta: 15-20%.

Tabla N°24: Nivel de reservas de efectivo líquido

	Saldo
Cuenta	2012
Inversiones líquidas productivas	34,313
Activos líquidos improductivas	7,846
Cuentas por pagar corto plazo	9,000
Depósitos de Ahorro	170,766
NIVEL DE RESERVA EFECTIVO LÍQUIDO	19.42%
META	19% - 20%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

El nivel de reserva en efectivo líquido de la cooperativa en el 2012 es del 19.42%, es decir que mantiene un porcentaje suficiente para poder responder a la demanda de retiros o pagos a corto plazo.

Tasa de Rendimiento o Costo:

1. Rendimiento sobre el Activo

Indicador PERLAS: Ingreso Neto/ Promedio de Activo Total (ROA)

- Cuentas:
- a. Ingreso neto (después de dividendos).
 - b. Total de activos al final del ejercicio en curso.
 - c. Total de activos al final del ejercicio anterior.

Fórmula:
$$\frac{a}{(b + c) / 2}$$

Meta: >1% y suficiente para alcanzar la meta que el Capital Institucional sea mayor o igual al 10%.

Tabla N°25: Retorno del Activo

	Saldo
Cuenta	2012
Ingreso neto	162,203
Total Activos 2012	521,337
Total Activos 2011	461,035
ROA	33.02%
META	> 1%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Ratio R13. Excedente Neto / Promedio de Capital (ROC)

Propósito: Medir la suficiencia del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital.

- Cuentas:
- a. Excedente Neto (Después de Dividendos).
 - b. Total Capital Institucional al final del año en curso.
 - c. Total Capital Institucional al final del año pasado.
 - d. Total Capital Transitorio al final del año en curso.
 - e. Total Capital Transitorio al final del año pasado.

Formula:
$$\frac{a}{(b + c + d + e / 2)}$$

Meta: > Inflación

Tabla N°26: Rendimiento del Capital

	Saldo
Cuenta	2012
Excedente neto	3,313
Capital Institucional 2012	117,840
Capital Institucional 2011	114,365
ROC	2.85%
META	> 4.16%

Fuente: Balance General-Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

Los Ingresos del 2012 tiene la capacidad de aumentar el Capital Institucional a los niveles óptimos.

El Excedente neto del 2012 es un dato que demuestra una baja rentabilidad debido a que la inflación es mayor y con el porcentaje del 2.85% no va a poder aportar significativamente al capital institucional.

Entrevista:

La entrevista mediante 11 preguntas responde a la lista de chequeo que al igual que los datos analizados mediante observación, otorgan información sobre la eficiencia operativa analizada a través de la actividad económica propia de la Institución Financiera enfocada en colocación y captación de dinero, rol social, así mismo se direcciona preguntas para medir y analizar la Rentabilidad.

Pregunta 1.

¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico basado en el cumplimiento de metas y objetivos para captar y colocar dinero en los niveles que recomendados por los indicadores PERLAS?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. contó con un plan estratégico base, que ayudó en el proceso de implementación (creación de la Cooperativa), pero no plantearon objetivos y metas de captación y colocación de dinero ya que desde sus inicios solo se han venido manejando con la demanda generada por los socios, quienes se han acercado a solicitar en la cooperativa los servicios financieros.

Para captar la cooperativa ha impartido la cultura del ahorro mediante el rol de pagos, los socios autorizan a esta entidad financiera a descontarles directamente de sus ingresos recibidos de Plasticaucho Industrial S.A y depositarlos en sus cuentas de ahorros, esto ha dado buenos resultados ya que al no llegar el dinero a las manos de socio no tiene la opción de destinarlo al consumo.

En colocación de dinero no se ha realizado en los niveles adecuados, ya que los créditos otorgados son de acuerdo al reglamento de crédito que es restrictivo de acuerdo al ingreso y años de trabajo de los socios en Plasticaucho, lo cual ha ocasionado que el dinero ocioso sea destinado a inversiones no financieras.

Pregunta 2.

Explique ¿Cómo es el proceso de colocación de créditos y captación de Dinero?

El proceso de **Colocación de Créditos** consta de 5 pasos:

- 1) Solicitud de Crédito: El socio debe llenar un formulario con sus datos personales y económicos, monto, plazo y destino del crédito.

- 2) Recepción de Solicitud: El personal de cajas receipta la solicitud y verifica si califica o no como sujeto de crédito, basándose en los siguientes requisitos:
 - Estabilidad laboral mayor de 1 año en Plasticaucho Industrial S.A.
 - No haber salido con sueldo negativo los 3 últimos meses.
 - Solicitar hasta la cantidad máxima de su cupo de crédito de acuerdo a sus ingresos y años de trabajo (tabla 8).

- 3) Firma de documentos: Si el socio califica como sujeto de crédito, proceden al ingreso en el sistema para que se generen los documentos de respaldo del otorgamiento del crédito para la respectiva firma del socio.

- 4) Transferencia Bancaria: Una vez firmados los documentos proceden a realizar la transferencia bancaria por el valor del crédito a la cuenta bancaria del socio donde reciba su sueldo (los sueldos no se depositan en la cuenta de ahorros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.)

5) Disponibilidad del Dinero: Después de 48 horas de haberse realizado la transferencia, el dinero se encuentra disponible en la cuenta personal del socio.

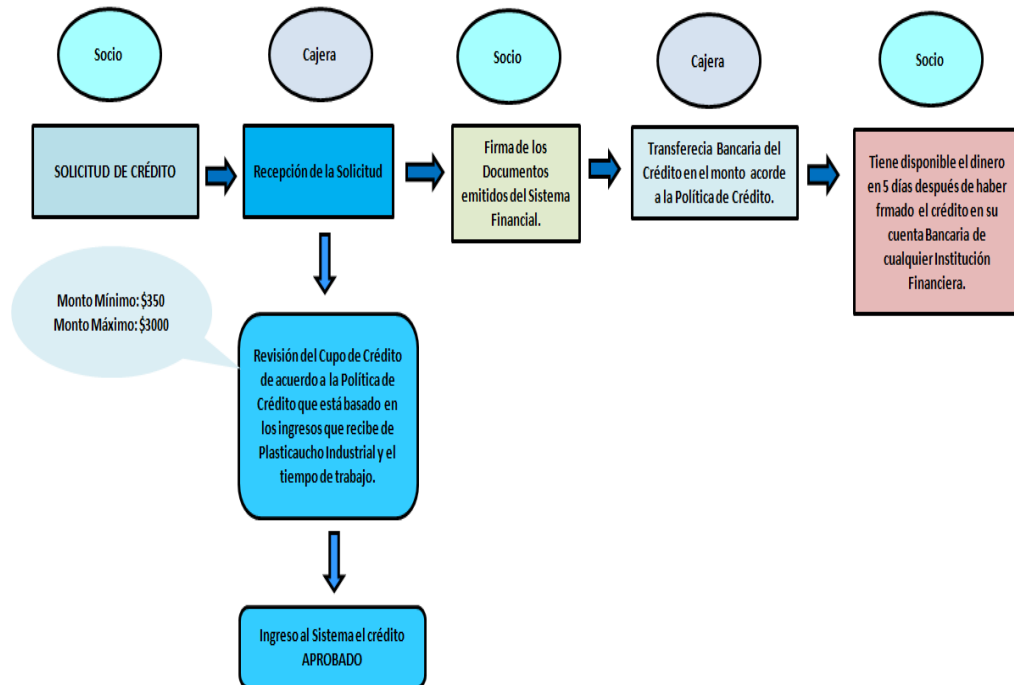


Gráfico N° 7: Proceso de Colocación de Créditos
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

El proceso de **Captación** se realiza en dos modalidades:

- Rol de Pagos
- Depósito en efectivo

En cualquiera de estas dos modalidades, el socio puede direccionar su ahorro a líneas de ahorro que la cooperativa ofrece:

- ✓ Ahorros a la Vista
- ✓ Plazo Fijo
- ✓ Fondo Futuro
- ✓ Ahorro Navidad
- ✓ Fondos de Reserva

Por medio de rol de pagos:

1. Solicitud y autorización: El socio solicita mediante una autorización se le descuenta de su rol de pagos un determinado valor y por un número deseado de meses.
2. Solicitud de transferencia de valores: El Asistente Financiero de la cooperativa solicita a la asistente de nómina de Plasticaucho Industrial S.A. se les transfiera a la cuenta de la cooperativa el valor autorizado por el socio en el documento de respaldo.
3. Acreditación a la cuenta del socio: Una vez que Plasticaucho Industrial haya realizado la transferencia de los valores solicitados, el Asistente Financiero acredita el dinero en la cuenta de ahorros del socio que mantiene en esta entidad.

Por medio de un depósito en efectivo:

- 1) Depósito: El socio realiza un depósito en efectivo en su cuenta de ahorros para que sea destinado en la línea de ahorro que desee, el documento de respaldo es la papeleta de depósito.
- 2) Acreditación en la cuenta y firma de documentación: La cajera procede al ingreso en el sistema el depósito en la línea de ahorro elegida, de la transacción realizada el sistema emite un documento que debe ser firmado por el socio, aceptando las condiciones y tasas de interés pasivo a ganar.

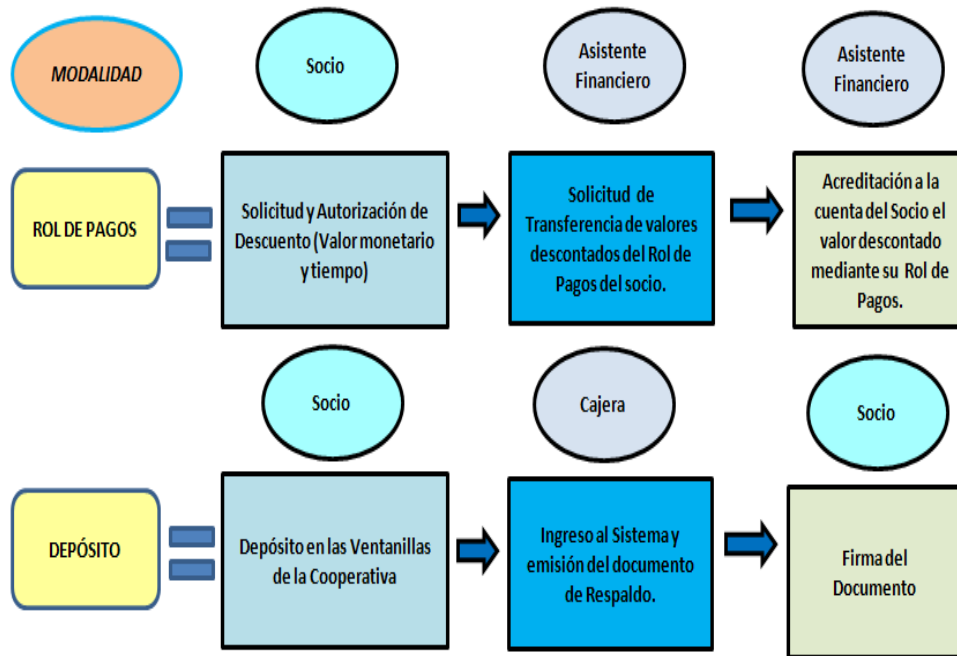


Gráfico Nº 8: Proceso de Captación de Dinero
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.
Elaborado por: Alba Villacrés M.

Pregunta 3.

¿Cuál es el nivel de colocación y morosidad en el año 2011 y 2012?

El nivel de colocación en el año 2011 fue del 70% mientras que en el 2012 fue del 63%, siete puntos porcentuales menos cuando el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) recomienda colocar entre el 70% y 80% ya que la cartera de crédito es el activo más productivo de las cooperativas de ahorro y crédito.

El saldo de créditos morosos frente al total de la cartera de créditos pendientes da un nivel de morosidad del 1.77% teniendo un indicador mayor al del 2011 que fue del 0.31%, sin embargo el nivel de morosidad es bajo cumpliendo así el objetivo de los indicadores PERLAS que sugieren un nivel menor al 5% en créditos morosos.

Pregunta 4.

¿La Cooperativa tiene Inversiones financieras y no financieras?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. tiene inversiones financieras a corto plazo que representa el 7% del activo total, la cooperativa también cuentan con inversiones no financieras que representan el 19% del activo, no es recomendable este tipo de inversiones que ya que al ser acciones de renta variable no aseguran que genere ingresos.

Pregunta 5

¿Cuál es el nivel de captación que ha tenido la Cooperativa en el año 2011 y 2012?

La Cooperativa ha tenido un nivel de captación del 66% en el 2012, aunque no alcanzó a captar entre el 70%y 80% como lo recomienda el indicador PERLAS el nivel de captación fue mayor al nivel de colocación y la captación del 2012 fue mayor a la del 2011 que alcanzó un 61% frente al activo total.

Pregunta 6.

¿El personal de la cooperativa se halla capacitado y es adecuadamente retribuido de acuerdo a su desempeño laboral?

La Cooperativa tiene un equipo de trabajo administrativo con una instrucción académica de tercer nivel, que está preparado para poder enfrentar los retos que se propongan, encaminados al crecimiento de la institución, los esfuerzos y el trabajo diario que realizan es remunerado de acuerdo a la ley, también son incentivados económicamente de acuerdo al cumplimiento de objetivos.

En las Comisiones y Consejos sus miembros son elegidos por todos los socios y son los encargados de la toma de decisiones en los ámbitos de sus competencias.

Pregunta 7

¿Las actividades sociales, culturales, deportivas y educativas a favor de los socios son financiadas por la Cooperativa?

Las actividades sociales, culturales, deportivas y educativas son organizadas para vincular a los socios y sus familias, el equipo administrativo de la cooperativa encabezado por la asistente de eventos, son los encargados de buscar las mejores opciones en calidad y costo para realizar cualquier actividad en los diferentes ámbitos.

En el año realizan alrededor de 10 eventos, los mismos que no son totalmente gratuitos, los socios deben aportar aproximadamente con el 40% del valor del evento, el 60% restante es financiado por la cooperativa que cuenta con un aporte mensual de 1 dólar por todos sus socios.

Pregunta 8

¿Cuál es el procedimiento para el cierre de cuenta en la cooperativa cuando el empleado deja de prestar sus servicios a Plasticaucho Industrial S.A.?

En los estatutos de la Cooperativa se encuentra la política de que todo empleado que pertenece a Plasticaucho Industrial S.A. debe ser socio de esta entidad financiera, y de llegarse a terminar la relación laboral automáticamente deja de ser socio de la cooperativa, por lo que proceden a cerrar la cuenta devolviendo los valores a favor si lo tuviera, o si adeuda le proceden a descontar de la liquidación, el único valor que no se devuelve es el aporte inicial del socio en certificado de aportación.

Los cierres de cuenta no son frecuentes ya que la rotación de personal es mínima por lo que no afecta a la liquidez de la cooperativa que tiene los recursos disponibles para poder solventar estos pagos.

Pregunta 9

¿Cuál es el porcentaje del capital Institucional en el año 2012 frente al año 2011?

El Capital Institucional del 2012 fue menor al del 2011, el 23,38% del activo es financiado con el capital institucional, y de esto el 22,62% representa el porcentaje del Activo financiado con el aporte de los socios.

Pregunta 10

¿Cómo se realiza la Intermediación Financiera en la Cooperativa?

La Intermediación Financiera se desarrolla dentro de los márgenes legales, la captación y colocación se realiza conforme a las tasas de interés activa y pasiva que establece el Banco Central del Ecuador.

La captación y colocación no se orienta al cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo, más bien ha sido de acuerdo a la demanda de los socios.

Los socios tienen derecho a conocer la situación económica de la cooperativa, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pide que los Estados Financieros sean puestos en consideración de los socios, esto no se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. únicamente han puesto en consideración de la Asamblea General.

Pregunta 11

¿La Cooperativa cumple con la misión para la cual fue creada?

La Cooperativa cumple con su misión ayudando a mejorar la calidad de vida de sus socios, ya que realizan actividades como: sociales, culturales y deportivas, facilitan la adquisición de electrodomésticos, computadoras o producto de primera necesidad mediante convenios con los proveedores que les permite acceder a un precio módico, contribuyendo al bienestar del socio.

Lista de Chequeo:

De acuerdo a las respuestas de la entrevista, se verifica mediante una lista de chequeo la información obtenida de los entrevistados.

La lista de chequeo muestra las respuestas a las preguntas realizadas al personal administrativo y directivo, las personas de la muestra que son distribuidas de la siguiente manera:

Tabla N°27: Distribución de preguntas de la lista de chequeo

Nº PREGUNTA	DIRIGIDA A
'1-24	Asistente Financiero Contador
'25-32	Contador Sub Gerente
'33-48	Asistente Operativo Cajeras Asistente Administrativo
'49-58	Presidente Socios Representantes
'59-92	Asistente Financiero Contador Presidente Sub Gerente

Elaborado por: Alba Villacrés

Tabla N°28: Lista de Chequeo de las generalidades de la Estructura Financiera.

N°	GENERALIDADES	SI	NO
1.-	¿La Cartera de crédito es el activo más rentable de la Cooperativa actualmente?	X	
2.-	¿La Cartera de Morosidad del 2012 ha disminuido en relación a la del 2011?	X	
3.-	¿Realizan Provisiones para los Créditos Incobrables?	X	
4.-	¿La provisión de los créditos morosos menores a 12 meses fue más del 35% en el 2012?	X	
5.-	¿Los créditos morosos mayores a 12 meses con las provisiones están cubiertos en un 100%?	X	
6.-	¿La cartera total de créditos representa un porcentaje mayor al 70% del activo total?		X
7.-	¿La Cooperativa mantiene Inversiones a Largo Plazo en otras Entidades Financieras?		X
8.-	¿La Cooperativa mantiene Inversiones a Corto Plazo en otras Entidades Financieras?	X	
9.-	¿El porcentaje de Fondos Disponibles es mayor al 16% frente al Activo Total?		X
10.-	¿Las Inversiones a largo plazo que mantienen son mayores al 2% del total del Activo?		X
11.-	¿La Cooperativa ha realizado Inversiones NO Financiera?	X	
12.-	¿El porcentaje por las Inversiones NO Financieras son mayores o iguales al 0% del Activo Total?		X
13.-	¿En el Balance General, sus activos improductivos son mayores a los productivos?		X
14.-	¿La Cooperativa cuenta con Activos Fijos representativos?		X
15.-	¿Considera usted que están manejando correctamente sus Activos para tener Activos de Calidad?	X	
16.-	¿La cooperativa ha contraído obligaciones con otras		X

	Entidades Financieras?		
17.-	¿Están al día en obligaciones con sus empleados?	X	
18.-	¿Los depósitos a mediano y largo son mayores a los de a la vista?	X	
19.-	¿El porcentaje del activo financiado con los depósitos de ahorro corresponde a más del 70%?		X
20.-	¿Las liquidaciones a los socios es inmediata?	X	
21.-	¿Las liquidaciones a los socios pueden afectar a la liquidez de la Cooperativa?		X
22.-	¿La Cooperativa cuenta con Seguro de Desgravamen?	X	
23.-	¿La mayoría de cuentas por pagar por actividades sociales, culturales y deportivas son pagadas por los socios?	X	
24.-	¿Los socios tienen un monto mínimo de ahorro mensual obligatorio?	X	
25.-	¿El capital Institucional es suficiente para cubrir los activos que no generan ingresos a la Cooperativa?	X	
26.-	¿Del Capital institucional han utilizado para financiar Activos productivos como créditos?		X
27.-	¿Han utilizado el capital Institucional para cubrir pérdidas por morosidad de créditos?		X
28.-	¿El capital Institucional del 2012 fue mayor al del 2011?		X
29.-	¿El porcentaje del Activo total financiado con las Aportaciones de los Socios es un porcentaje menor al 20%?		X
30.-	¿El porcentaje del Activo total financiado con el Capital institucional es un porcentaje mayor al 10%?	X	
31.-	¿El Capital Institucional es suficiente para cubrir alguna pérdida potencial?	X	
32.-	¿El valor entregado por el socio por Certificado de Aportación se le devuelve cuando se liquida a un socio?		X

33.-	¿La tasa de interés activa es menor a la de una Cooperativa existente en el sistema financiero de economía Popular y Solidaria perteneciente al Segmento 2?	X	
34.-	¿Los montos colocados son en base a la necesidad solicitada por el socio?		X
35.-	¿Para otorgar un crédito reciben garantías del socio?		X
36.-	¿Los montos entregados en créditos obedecen a cumplimientos de metas de colocación?		X
37.-	¿Las Inversiones No Financiera que mantiene la Cooperativa afectan al Nivel de Servicio entregado a los socios?		X
38.-	¿La tasa de interés pasiva es más atractiva a la de una Cooperativa existente en el sistema financiero de economía Popular y Solidaria perteneciente al Segmento 2?		X
39.-	¿El Nivel de Captación de la Cooperativa es óptimo para la Colocación?		X
40.-	¿La política de crédito es una restricción para la Colocación de crédito?	X	
41.-	¿El Nivel de Captación es mayor al Nivel Colocado?	X	
42.-	¿Los créditos otorgados actualmente van direccionados al consumo?	X	
43.-	¿La Cooperativa en el 2012 es auto sostenible con la actividad económica de intermediación financiera?		X
44.-	¿La Cooperativa ha incentivado el Ahorro a sus socios?		X
45.-	¿La Cooperativa está captando y colocando adecuadamente?		X
46.-	¿Mantienen metas de captación de recursos monetarios?		X
47.-	¿La Cooperativa mantiene reserva de liquidez?		X
48.-	¿Dan a conocer a sus socios el Balance General y el Estado de Resultados de su Cooperativa?		X

49.-	¿La Cooperativa ha ayudado a mejorar la calidad de vida de los socios?	X	
50.-	¿Han realizado actividades educacionales a los socios enseñándoles a administrar sus recursos económicos?		X
51.-	¿Los socios están totalmente satisfechos con el Nivel de Servicio que ustedes les brindan?		X
52.-	¿Las necesidades financieras de los Socios son muy exigentes?	X	
53.-	¿Han podido atender las necesidades financieras de sus socios en su totalidad?		X
54.-	¿Entregan créditos a intereses bajos para alimentación, útiles escolares, o calamidad doméstica, etc.?	X	
55.-	¿Las Actividades sociales culturales y deportivas van dirigidas al socio y su familia?	X	
56.-	¿Mantienen convenios con proveedores de bienes y servicios que ayudan a adquirir con mayor facilidad al socio?	X	
57.-	¿La Cooperativa mantiene que los créditos vayan direccionados a la productividad?		X
58.-	¿Incentivan la Solidaridad entre socios?	X	
59.-	¿Sus ingresos son mayores a sus gastos?	X	
60.-	¿La Cooperativa tiene Rentabilidad?	X	
61.-	¿La Rentabilidad obtenida en el año 2012 ha cumplido el objetivo trazado a inicio del año?		X
62.-	¿La Rentabilidad obtenida se ha capitalizado?	X	
63.-	¿La Asamblea General está conforme con los resultados de la Cooperativa?		X
64.-	¿La Rentabilidad del año del ejercicio 2012 fue mayor a la tasa de inflación anual de 4,16?		X
65.-	¿En un comparativo, la Rentabilidad del 2012 fue mayor a la del 2011?		X

66.-	¿Esta rentabilidad del 2012 obedece a la actividad económica propia de la Cooperativa?		X
67.-	¿Continúan recibiendo la ayuda de Plasticaucho Industrial S.A?	X	
68.-	¿La ayuda que reciben de Plasticaucho Industrial S.A es indefinida?		X
69.-	¿La Cooperativa alcanzaría Rentabilidad según como está manejándose operativamente y sin la ayuda de Plasticaucho Industrial?		X
70.-	¿El no haber gestionado correctamente los activos productivos afecta a la Rentabilidad?	X	
71.-	¿Obtiene más rentabilidad en sus inversiones no financiera que colocando créditos?		X
72.-	¿El no colocar adecuadamente afecta a que la rentabilidad de la cooperativa no sea alta y generada con recursos propios?	X	
73.-	¿La rentabilidad del 2011 y del 2012 demuestra poco crecimiento de la entidad?	X	
74.-	¿La rentabilidad obtenida afectará en el cumplimiento de la visión de la Cooperativa?	X	
75.-	El Capital Institucional es el indicador más efectivo de rentabilidad. ¿Considera usted que al finalizar el 2013 este capital aumentará significativamente?		X
76.-	¿El ser una Cooperativa cerrada influye en la rentabilidad obtenida en el 2012?		X
77.-	¿Las Inversiones No Financiera han contribuido a incrementar la rentabilidad?	X	
78.-	¿La rentabilidad de las Inversiones No Financieras ha sido representativas para la Rentabilidad total de la Cooperativa?		X
79.-	¿Si no llegarán a alcanzar la auto sostenibilidad Plasticaucho seguiría ayudándoles con los gastos		X

	operativos?		
80.-	¿Toda la Utilidad obtenida fue destinada al Fondo Repartible de Reserva Legal?		X
81.-	¿Los socios conocen la Utilidad que ha obtenido la Cooperativa?		X
82.-	¿La Cooperativa mantiene otras Reservas de Fondos a más de la Reserva Legal?		X
83.-	¿Las actividades sociales, culturales y deportivas influyen en la rentabilidad de la Cooperativa?		X
84.-	¿La Rentabilidad obtenida obedece a una adecuada eficiencia operativa?		X
85.-	¿Han entregado a la Superintendencia hasta el 5% de sus excedentes por Contribuciones?		X
86.-	¿El saldo que queda después de la Distribución de las Utilidades y Excedentes ha resuelto la Asamblea General repartir a los socios?		X
87.-	¿La Rentabilidad del 2012 ha sido muestra del Cumplimiento de la misión y visión de la Cooperativa?		X
88.-	¿El aporte de Plasticaucho Industrial es el factor principal que ha ayudado a tener rentabilidad en la Cooperativa?		X
89.-	¿El tener Inversiones No Financieras afectó negativamente a la Rentabilidad del 2012?		X
90.-	¿La Rentabilidad del Activo es suficiente para poder cumplir el objetivo que el Capital Institucional sea mayor al 10% del Activo Total?	X	
91.-	¿La Rentabilidad del Capital es suficiente para poder mantener o aumentar Capital Institucional?		X
92.-	¿La rentabilidad obtenida afectará en el cumplimiento de la intermediación financiera que ha venido desarrollando?	X	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés.

4.2. Interpretación de Resultados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda. tiene como objetivo la intermediación financiera de captar y colocar recursos monetarios, también desarrolla actividades de responsabilidad social.

La Cooperativa posee más activos productivos que improductivos, los cuales no se han aprovechado eficientemente, la composición de su activo en el 2012 está conformada por la cartera de crédito que representa el 63%, cuando el objetivo es del 70% al 80%, siendo el activo más rentable de una cooperativa de ahorro y crédito.

El 8% corresponde a inversiones a corto plazo. Existen acciones, como inversión no financiera que representa el 19% que es un porcentaje alto para este tipo de inversiones, que según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) no se debe invertir en ellas, ya que se considera el rol social de las cooperativas, con el objetivo de ayudar a sus socios y se lo hace a través del otorgamiento de créditos.

Las tasas de interés con las que trabaja la cooperativa son las establecidas por el Banco Central del Ecuador, la tasa de interés activa que cobran en las colocaciones es una tasa menor a la de una cooperativa del sistema financiero que pertenece al segmento 2; en captaciones la tasa pasiva no es muy atractiva ya que el mercado financiero si oferta una tasa pasiva más competitiva, el nivel de captación representa en el 2012 un 66% del activo total, este indicador demuestra el aumento con relación al año 2011 que fue del 61%.

La ayuda de Plasticaucho Industrial S.A. para solventar los gastos, ha sido muy importante para la cooperativa, sin ella no hubieran tenido rentabilidad, la cantidad que ayudó en el 2011 fue mayor a la del 2012 y eso se refleja en la rentabilidad dando como resultado una disminución de

la obtenida en el 2011 a la del 2012 que representa una utilidad del 3% cuando la inflación diciembre 2012 fue del 4,16%.

4.3 Verificación de la hipótesis

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H₀: La inadecuada Eficiencia Operativa no impacta en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

H₁: La inadecuada Eficiencia Operativa impacta en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

b) Modelo matemático

H₀: $p_1 = p_2$

H₁: $p_1 \neq p_2$

c) Modelo estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = Estimador "z"

p_1 = Probabilidad de aciertos de la VI

p_2 = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta \hat{q}

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta ($1 - \hat{p}$)

n_1 = Número de casos de la VI

n_2 = Número de casos de la VD

2.- Regla de decisión

$1 - 0,05 = 0,95$; α de 0,05

Z al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,96

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral

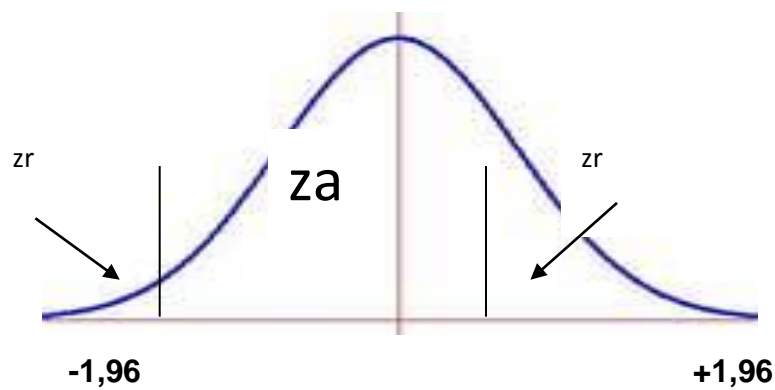


Gráfico N° 7.- Comprobación de la Hipótesis

3.- Cálculo de Z

Tabla N°29: Datos de la lista de chequeo.

PREGUNTAS			
1 - 58	VI	SI	27
		NO	31
		TOTAL	58
59 - 92	VD	SI	10
		NO	24
		TOTAL	34

Fuente: Lista de Chequeo

Elaborado por: Alba Villacrés M

$$z = \frac{0,4827 - 0,2647}{\sqrt{(0,4021 * 0,5978) \left(\frac{1}{58} + \frac{1}{34} \right)}} = 2,05$$

4.- Conclusión

El valor del Z calculado es de 2,05, que es un valor superior a +1,96, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna, (H_1) es decir, la eficiencia operativa si impacta en y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.”, interpretándose que una variable depende de otra directamente proporcional interpretándose que si la una baja, la otra igual baja o viceversa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación referente al tema: “La Eficiencia Operativa y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Limitada”, se concluyó que:

- Los puntos críticos que tiene la cooperativa es en la captación y colocación, en el año 2011-2012 no se ha alcanzado los niveles óptimos recomendados por los indicadores PERLAS, que van del 70% al 80% del activo total, según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el nivel de captación en el año 2011 representa un 61% y en el 2012 se incrementó al 66%, la cartera de crédito es el activo más rentable de la cooperativa, las colocaciones en el 2011 fueron eficientes con un 70% del activo total pero para el 2012 tuvieron una disminución al 63%, lo que indica que en ese año las captaciones fueron superiores a las colocaciones ocasionando un desaprovechamiento de los recursos.
- Se determinó que la rentabilidad del 2012 tuvo una disminución significativa en un 75% menos a la obtenida en el 2011, a causa de la ayuda económica de Plasticaucho Industrial S.A para solventar los gastos, considerando que en el 2011 fue un periodo de estabilización la ayuda fue mayor, mientras que para el 2012 la ayuda fue del 50%, lo que ocasionó la disminución de la rentabilidad.
- No existe métodos, instrumentos y objetivos planteados en la cooperativa que establezca el cumplimiento de metas económicas

y financieras, la inexistencia de planificación en lo que se quiere hacer, actividades para llevar a cabo lo planeado y métodos para verificar la eficiencia operativa, ocasiona que los presupuestos de captación y colocación estén mal elaborados, al no tomar en cuenta todas los factores necesarios en la cooperativa, incrementando los gastos y la ineficacia operativa.

5.2. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones mencionadas anteriormente se recomienda:

- Se debe establecer estrategias financieras para que se incrementen las captaciones, fomentando la inversión de los socios y reestructurando las políticas restrictivas de colocación, abriendo las puertas a nuevos socios que puedan adquirir los servicios de la cooperativa, así mejorar el rendimiento del activo cartera de crédito.
- Excluir totalmente la ayuda económica de Plasticaucho Industrial S.A., para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. incremente inversión externa haciendo que el activo que se controla sea propio, creando valor a la cooperativa, totalmente independiente de la estructura financiera de Plasticaucho.
- Elaborar un plan financiero que mejore la eficiencia operativa estableciendo objetivos cuantificables y medibles con metas económicas que minimicen el riesgo y aprovechen las oportunidades y recursos de los socios, así la cooperativa pueda elaborar los presupuestos de captaciones y colocaciones, estados de proforma sean herramienta esencial en la coordinación interna que exigen los prestamistas tanto presentes como futuros.

CAPITULO VI

PROPUESTA

Título: Plan Financiero para el mejoramiento de la Eficiencia Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

Beneficiarios:

- ✓ Área administrativa
- ✓ Socios

Ubicación:

Cantón: Ambato

Parroquia: Atahualpa

Calles: Panamericana Norte, Referencia: Parque Industrial IV Etapa.

Equipo responsable: Área Administrativa, Consejo de Administración y Comité de Crédito.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda., entidad financiera creada para el servicio de los empleados de Plasticaucho Industrial S.A que cuenta con 2.100 socios a quienes deben atenderlos y satisfacerlos en sus necesidades financieras, estas deben cumplir con la Responsabilidad Social, realizando actividades de carácter social, cultural y deportivo que

involucre al socio y su familia, las actividades financieras como sociales están encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus socios.

Sin la realización eficiente de todas estas actividades la Cooperativa tendría un estancamiento que no le permitirá seguir creciendo y ayudando a sus socios en la satisfacción de sus necesidades.

Las investigaciones acerca de la Actividad Operativa determinan que la actividad operativa no es relativamente eficiente ya que las captaciones y colocaciones no se realizan en un nivel óptimo que ayuden a que el dinero captado sea colocado adecuadamente obteniendo así un precio del dinero considerable que ayude a solventar los gastos que mantienen la entidad financiera y generando rentabilidad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Los puntos críticos que tiene la cooperativa es en la captación y colocación, en el año 2011-2012 no se ha alcanzado los niveles óptimos recomendados por los indicadores PERLAS, que van del 70% al 80% del activo total, según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el nivel de captación en el año 2011 representa un 61% y en el 2012 se incrementó al 66%, la cartera de crédito es el activo más rentable de la cooperativa, las colocaciones en el 2011 fueron eficientes con un 70% del activo total pero para el 2012 tuvieron una disminución al 63%, lo que indica que en ese año las captaciones fueron superiores a las colocaciones ocasionando un desaprovechamiento de los recursos, para lo cual se debe establecer estrategias financieras para que se incrementen las captaciones, fomentando la inversión de los socios y reestructurando las políticas restrictivas de colocación, abriendo las puertas a nuevos socios que puedan adquirir los servicios de la cooperativa, así mejorar el rendimiento del activo cartera de crédito.

La rentabilidad del 2012 tuvo una disminución significativa en un 75% menos a la obtenida en el 2011, a causa de la ayuda económica de Plasticaucho Industrial S.A para solventar los gastos, considerando que en el 2011 fue un periodo de estabilización la ayuda fue mayor, mientras que para el 2012 la ayuda fue del 50%, lo que ocasionó la disminución de la rentabilidad, si la cooperativa quiere aumentar su rentabilidad o valor propio de la empresa deberá excluir totalmente la ayuda económica de Plasticaucho Industrial S.A., para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. incremente inversión externa haciendo que el activo que se controla sea propio, creando valor a la cooperativa, totalmente independiente de la estructura financiera de Plasticaucho.

La inexistencia métodos, instrumentos y objetivos planteados en la cooperativa que establezca el cumplimiento de metas económicas y financieras, la inexistencia de planificación en lo que se quiere hacer, actividades para llevar a cabo lo planeado y métodos para verificar la eficiencia operativa, ocasiona que los presupuestos de captación y colocación estén mal elaborados, al no tomar en cuenta todos los factores necesarios en la cooperativa, incrementando los gastos y la ineficacia operativa, obliga a la empresa a elaborar un plan financiero que mejore la eficiencia operativa estableciendo objetivos cuantificables y medibles con metas económicas que minimicen el riesgo y aprovechen las oportunidades y recursos de los socios, así la cooperativa pueda elaborar los presupuestos de captaciones y colocaciones, estados de proforma sean herramienta esencial en la coordinación interna que exigen los prestamistas tanto presentes como futuros.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Elaborar un plan financiero que le permita el mejoramiento la actividad económica haciéndola eficiente en su proceso operativo, que conlleve a obtener rentabilidad.

6.4.2. Objetivo Específico

- Establecer la Misión y Visión, Valores Corporativos, como herramienta para el delineamiento en todas las actividades a planificarse.
- Definir objetivos, políticas y estrategias financieras para el manejo adecuado de los recursos económicos.
- Realizar una proyección de captación y colocación en la actividad financiera hasta el 2017.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Estudio socio-cultural

La institución cuenta desde el inicio de su creación con un personal administrativo comprometido con su trabajo, lo que hace la propuesta viable ya se cuenta con el compromiso de los mismos para trabajar por el bienestar de la institución.

6.5.2. Estudio tecnológico

En el ámbito tecnológico la propuesta cuenta con viabilidad, ya que si bien es cierto no se propone una inversión tecnológica puesto que con la existente se adecua a las necesidades requeridas. La institución cuenta con el sistema Sifizsoft versión 1, que es un software especial contable financiero adecuado para cooperativas de Ahorro y Crédito.

6.5.3. Estudio organizacional

La realización del presente proyecto es factible ya que el personal administrativo es el responsable del manejo de la Cooperativa y con su coordinación el desarrollo de la propuesta se podrá llevar a cabo.

6.5.4. Estudio económico – financiero

La propuesta se adapta en el aspecto económico-financiero de la Institución ya que con los recursos que tienen son los necesarios para su implementación y no se considera un desembolso de recursos económicos ni requiere la intervención de personal externo.

6.6. FUNDAMENTACION

Planificación Financiera

Manifiesta (**ORTEGA, Planificación financiera estratégica, 2008, pág. 192**) *“nos indica que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se habrá de realizar en el futuro”,* para lograr los objetivos trazados:

- ✓ Planear lo que se desea hacer
- ✓ Llevar a la práctica lo planeado
- ✓ Verificar la Eficiencia

Mediante un presupuesto la planeación financiera dará a la empresa una coordinación general del funcionamiento, este procedimiento tiene tres elementos:

1. La planeación del efectivo consiste en la elaboración del presupuesto de caja.
2. La planeación de utilidades se obtiene por medio de los estados financieros pro forma que muestran los niveles anticipados de ingresos, activos, pasivos y capital social.
3. Los presupuestos de caja y los estados proforma son útiles para la planeación financiera.

Proceso de Planificación Financiera

- Comienza con la elaboración de planes financieros a largo plazo, los cuales dan los parámetros generales que se plasman en los planes y presupuestos de corto plazo. Son las guías para alcanzar los objetivos a corto y largo plazo.
- Especificar las metas y objetivos
- Elegir políticas, programas, procedimientos y prácticas con las que habrán de alcanzarse los objetivos.
- Determinar los tipos y la cantidad de recursos que se necesitan, así como definir cómo se van adquirir, generar y asignar.
- Delinear los procedimientos para la toma de decisiones.
- Prever o detectar errores o fallas, prevenirlos y corregirlos.

Herramientas de la Planificación Financiera

Presupuestos.- El es un proyecto detallado de los resultados de un de un programa oficial de operaciones y se basa en una eficiencia razonable. La finalidad y objetivo de los presupuestos se pueden identificar en el proceso administrativo:

- Consideración del futuro
- Formulación de un plan detallado
- Definición de un control

El presupuesto es una herramienta de la administración, se puede decir que es “la estimación programada, en forma sistemática, de la condiciones de operación y de los resultados que debe obtener en un organismo en un periodo determinado”.

Estados Financieros Proforma

Según **(ALEMAN, 2005, pág. 123)** *“los estados financieros proforma o estados financieros proyectados, pronosticados o presupuestados, son una herramienta de la planificación financiera utilizada para resumir información relevante asociada a eventos que ocurrirán en el futuro”*, consta de:

- Balance General
- Estado de Resultados
- Estado de Flujo de efectivo

Balance General: El balance general o estado de situación financiera muestra, por un momento en el tiempo, el valor contable de una empresa; es decir, los recurso con que cuenta (activos), las obligaciones o deudas contraídas (pasivos) y las aportaciones hechas por los socios (capital).

Estado de Resultados: El estado de resultados o el estado de pérdidas y ganancias muestra las operaciones financieras realizadas por una empresa durante un periodo determinado, por lo general un año.

Estado de Flujo de Efectivo: El efectivo es el activo líquido por excelencia y por lo mismo el más utilizado, se resume las actividades financieras de una compañía en dos operaciones básicas:

- Generación de efectivo.- Cuando se vende un producto o servicio, un activo o un instrumento financiero, o cuando se adquiere un préstamo.
- Gasto de efectivo.- Cuando se compra materia prima, se pagan sueldo y salarios, cuentas a proveedores y deudas a acreedores y cuando se adquieren activos para producir un producto o brindar un servicio.

Métodos financieros de valoración de inversiones:

Según la Revista Virtual (**CRECE_NEGOCIO, 2013, pág. 1**) *“los dos más utilizados para evaluar la viabilidad de una inversión son:*

- *V.A.N. (Valor Neto Contable)*
- *T.I.R. (Tasa Interna de Rentabilidad).*

En los análisis de viabilidad también se incorporan otros indicadores como:

- *I.R. (Índice de Rentabilidad). También llamado ratio ganancia coste que es el cociente entre el valor actualizado de los flujos netos de caja y la inversión realizada.*
- *PayBack (Plazo de Recuperación). Que es el tiempo que tarda en recuperarse la inversión realizada.”*

Valor Neto Contable (VAN):

Según **(ROBAYO, 2010, pág. 323)** “el VAN es un indicador financiero que se define como la diferencia entre el valor actual de los flujos futuros esperados y el desembolso inicial de la inversión. La expresión matemática de VAN”, sería la siguiente:

$$\text{VAN} = - F_0 + F_1 + F_2 + \dots + F_n - C (1 + r) (1+r)^2 (1+r)^n$$

Donde:

F₀: Representa la inversión inicial

F₁, F₂: Son los flujos a futuro traídos al presente

r: tasa de rendimiento de la inversión

VAN > 0: Significa que, como inversionistas, recuperamos nuestra inversión, ganamos todo lo que se quiere ganar.

VAN = 0: Significa que recuperamos nuestra inversión y ganamos todo lo que queríamos ganar (r). El VAN es igual a 0 cuando el valor actual de los flujos futuros es igual a la inversión, pero eso no significa que solamente recuperamos la inversión, puesto que los flujos están descontados a la tasa (r), que representa lo que queremos ganar.

VAN < 0: Esto puede significar dos cosas:

- a) Se recupera la inversión pero no se gana lo que se deseaba
- b) No se recupera la inversión

Tasa Rentabilidad Interna (TIR):

Es la tasa que nos lleva a un VAN igual a cero, se conoce como la Tasa Interna de Retorno. La TIR nos indica básicamente, cuánto hemos ganado. Y si se pierde, la posibilidad de recuperar la inversión.

El VAN nos informa del beneficio absoluto que se va a obtener del proyecto de inversión. Así, entre varias opciones escogeremos aquella

cuyo VAN sea más alto, porque será la que nos proporcionará un beneficio más elevado.

En cambio, el T.I.R. nos informa de la rentabilidad de la inversión, por lo tanto, es un indicador relativo al capital invertido.

Rentabilidad

Para **(ORTEGA, Planificación financiera estratégica, 2008, pág. 113)** *“la rentabilidad es igual a la capacidad de la empresa para generar utilidades, con el estudio de la rentabilidad se mide la eficiencia de los directores y administradores de la empresa”*. La rentabilidad es el resultado neto de un buen número de políticas y decisiones de la empresa. Las razones examinadas revelan algunas cuestiones acerca de la forma en que la empresa opera, pero las razones de la rentabilidad dan las respuestas finales acerca de la eficiencia con la que se maneja la empresa.

Las razones financieras constituyen un método para conocer los hechos relevantes acerca de las operaciones y la situación financiera de la empresa. Para que el método sea eficaz, las razones financieras deben evaluarse de manera conjunta.

- Rentabilidad de ventas:

También es conocida como el margen de utilidad, el cual mide la relación que existe entre las utilidades netas y los ingresos por venta:

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

- Rentabilidad del Activo

Es un indicador que permite conocer las ganancias que se obtiene en relación con la inversión en activos, es decir, las utilidades que generarán los recursos totales con los que cuenta el negocio:

$$\text{Fórmula: } \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Activo Total}} \times 100$$

- Rentabilidad del Capital

Es un indicador que permite conocer las ganancias que se obtiene en relación con la inversión en activos, es decir, las utilidades que generarán los recursos totales con los que cuenta el negocio:

$$\text{Fórmula: } \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Capital contable}} \times 100$$

Según **(CRECE_NEGOCIO, 2013, pág. 5)** *“en economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido.”* En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

Para el desarrollo de un Plan Financiero se debe contar con los siguientes análisis:

Flujograma de la propuesta:

A continuación se detalla un flujo que permite identificar las principales fases de la propuesta planteada en este trabajo de graduación.



Gráfico Nº 9: Flujo grama propuesta
Elaborado por: Alba Villacrés.

1. Direccionamiento Estratégico

1.1. Análisis Actual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. tiene ineficiencia operativa dentro de su actividad económica de intermediación financiera, se encuentra captando y colocando recursos monetarios inadecuadamente porque al ser medidos mediante los indicadores PERLAS (Protección, Estructura, Rendimiento, Liquidez, Calidad de activo, Solvencia) nos da un resultado inferior a lo recomendado, porque las captaciones del 2012 representan el 66% del activo total, mientras que en el 2011 fue del 61% y las colocaciones fueron en un 60% del 2012, mientras que el 69% en el 2011 del activo total, menos de lo recomendado según los indicadores PERLAS entre un 70%-80% del activo total.

La misión, visión y los valores corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. deben ser replanteados y definir el papel que tiene la organización en cubrir las necesidades de la sociedad, describe en términos amplios la actividad en que esta la organización y expresa la razón de ser de la organización estos dan el lineamiento del cómo se tiene que actuar en la planificación de las actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos a plantearse.

1.2. Definición de Misión, Visión

La misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. se fundamenta esencialmente en la responsabilidad social que tiene con sus socios, desde su creación la razón de existencia de la cooperativa son los socios.

Con el fundamento de responsabilidad social se establece:

- **Visión:**

Contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito, sólida y exitosa al año 2017, afín a la optimización de la calidad de vida de los trabajadores de PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A.

- **Misión:**

Mejorar la calidad de vida del personal de PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A. a través del establecimiento de servicios y actividades eficientes y eficaces, de acuerdo a sus necesidades de ahorro y crédito, sociales, educacionales, integración, deportivas y salud.

1.3. Definición de Valores Organizacionales

La Cooperativa desde sus inicios ha venido trabajando en base a los Valores Organizaciones de la empresa Plasticaucho Industrial S.A. y los Principios del Cooperativismo.

Valores organizacionales:

Justicia Social
Honestidad
Eficiencia
Trabajo y Dedicación

Principios Cooperativistas:

- Libertad
- Solidaridad
- Igualdad
- Democracia
- Autoayuda

- Responsabilidad Social

2. Plan Financiero

2.1. Definición de Objetivos

Se definen objetivos que afecten directamente a la actividades económica de la cooperativa, es decir a la captación y colocación.

A continuación se detalla los Objetivos Financieros enfocados a lograr una entidad financiera sostenible y rentable:

- Fomentar las captaciones de dinero mediante incentivos a los socios.
- Incrementar las colocaciones de dinero asegurando que la mayoría de socios puedan ser sujetos de crédito.
- Mejorar la rentabilidad de la Cooperativa con los recursos propios de la misma.
- Proponer la modificación de los estatutos de cooperativa cerrada a cooperativa abierta.

2.1. Definición de Políticas

Para complementar los objetivos se define las siguientes políticas que contribuirán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. a incrementar su rentabilidad:

- El nivel de captación debe representar entre el 70% - 80% del activo total.
- El nivel de colocación debe representar entre el 70% - 80% del activo total.
- El activo improductivo debe ser menor que el 5% del Activo Total

- Las provisiones para créditos incobrables para los créditos morosos menores a 12 meses debe ser del 35%
- El ahorro en los socios debe ser con tasas de interés atractivas y competitivas en el mercado financiero que otorguen al socio un mayor beneficio que le pudiera entregar otra entidad financiera.
- La cartera de crédito debe crecer a la par con el activo total.
- La Cooperativa no debe mantener excesos de liquidez, solo hasta un máximo del 15% al 20% del total de los depósitos.
- La colocación de dinero debe realizarse con rol social, es decir que todos los socios puedan accederlos fácilmente.
- El nivel de morosidad debe ser menor al 5% del total de créditos pendientes.
- Los costos administrativos deben mantenerse del 3% al 10% del promedio del activo total.
- La cartera de crédito debe crecer al ritmo del activo general.
- Los activos improductivos deben ser menores al 5% del total de los activos.
- Los gastos administrativos deben ser generados eficientemente y aprovecharlos al máximo en la actividad operativa porque da lo mismo generar ese costo por colocar un crédito o por varios.

2.2. Definición de Estrategias

Estrategias de Captación:

- Entregar un obsequio a los depositantes tanto en ahorros a la vista como a plazo fijo, el obsequio deberá ser de acuerdo al monto ahorrado.
- Realizar convenios con los equipos ambateños para que los socios mediante sus ahorros puedan ser partícipes de rifas donde puedan ganar camisetas, balones, entradas a los partidos de futbol.

- Crear un producto nuevo de captación denominado “GANA MÁS”, con las siguientes consideraciones:

Tasa de interés pasiva: 7% anual

Tiempo Mínimo de Inversión: 1 año

Tiempo Máximo de Inversión: Indefinido

Se hace acreedor a un obsequio: Según el monto se deberá entregarles un incentivo como:

De \$1000 máximo indefinido: Una Camiseta original de cualquier equipo de futbol ambateño.

De \$500 a \$999: Un par de zapatillas de Colección de la marca VENUS.

De 100 a 499: Una obsequio sorpresa.

Estrategias de Colocación:

- Modificar el Reglamento Interno de Crédito, para que los socios puedan acceder a los créditos a partir del tercer mes de estabilidad laboral en Plasticaucho Industrial.
- Colocar créditos de acuerdo a las garantías que presente el socio como garantes solidarios o hipotecarios y así el monto a entregarle pueda ser superior al que tienen.
- Cambiar de cooperativa cerrada a cooperativa abierta, aceptando a nuevos socios hasta el primer grado de consanguinidad de los empleados de Plasticaucho Industrial S.A., es decir esposas e hijos mayores de 18 años quienes podrán acceder a los servicios financieros.
- Incentivar a los socios a que aporten voluntariamente a la cooperativa, para aumentar el capital propio.
- Desde el segundo semestre del año 2014 los aportes societarios serán de \$2,50.

3. Estados Financieros Proyectados

3.1. Estado de Resultados Proyectado

Para mantener una cartera de crédito que represente entre el 70%-80% del activo total como lo recomienda el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), para esto se requiere incrementar en un 15% cada año la cartera de crédito.

La proyección de la cartera de crédito se realizó con el 15% anual, una proyección viable ya que en el 2012 se han otorgado 658 créditos a un valor promedio de \$480 dólares, teniendo un mercado actual de 2100 socios, lo que queda como meta 1442 socios a los cuales se debe ofertar los servicios crediticios.

Tabla N°30: Proyección del número de socios para colocación de créditos.

PROYECCIÓN NÚMERO DE SOCIO PARA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS						
% CRECIMIENTO ACUMULADO	31%	37%	43%	49%	58%	67%
Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Socios que tienen crédito	658	781	898	1,033	1,216	1,399
Nº Total de socios	2,100	2,100	2,100	2,100	2,100	2,100
% Crecimiento Anual		6%	6%	6%	9%	9%

Elaborado por: Alba Villacrés M

Hasta el año 2017, se proyecta otorgar créditos a 1399 socios a un promedio de \$480 que representan el 67% de la totalidad de socios que tendrán un crédito en la cooperativa, presentado en la siguiente tabla:

Tabla N°31: Proyección Colocación de Créditos.

PROYECCIÓN MONTO A COLOCARSE							
% CRECIMIENTO	0%	3%	15%	15%	15%	15%	15%
Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Monto Total en Dólares	322,873	333,758	383,821	441,394	507,604	583,744	671,306
Riesgo Incobrable	971	5,593	9,000	10,350	11,903	13,688	15,741
Interés Ganado al 16%	27,470	57,663	59,971	68,967	79,312	91,209	104,890

Elaborado por: Alba Villacrés M.

El riesgo incobrable está definido de acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), recomendada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) entidad encargada del control y supervisión, solicita que se sujete las cooperativas, a las disposiciones de la SBS.

Tomando como referencia la cartera de créditos del 2012 se calcula la proyección de la provisión.

Tabla N°32: Provisiones para créditos de riesgo

PROVISIONES PARA CRÉDITOS DE RIESGO		
CATERGORIA	DIAS DE MOROSIDAD	RANGO DE PÉRDIDA ESPERADA
CATEGORIA A-1	0	1%
CATEGORIA A-2	1 - 15	2%
CATEGORIA A-3	16 - 30	3% - 5%
CATEGORIA B-1	31 - 60	6% - 9%
CATEGORIA B-2	61 - 90	10% - 19%
CATEGORIA C-1	91 - 120	20% - 39%
CATEGORIA C-2	121-180	40% - 59%
CATEGORIA D	181-360	60% - 99%
CATEGORIA E	> 360	100%

Fuente: SBS

Elaborado por: Alba Villacrés M.

La Cartera de Crédito debe ser financiada con las captaciones, WOCCU no recomienda que se solicite créditos externos puesto que la mayoría de estos tienen un largo periodo de desembolsos, que pueden afectar a la liquidez, por lo tanto, para contar con el recurso necesario y poder colocarse debe incrementar también las captaciones.

Considerando un ahorro promedio de \$280 dólares al año se proyecta el número de socios a los que se debe incentivar el ahorro:

Tabla N°33: Proyección del número de socios para captación de dinero.

PROYECCIÓN NÚMERO DE SOCIOS PARA CAPTACIÓN DE DINERO						
% CRECIMIENTO ACUMULADO	15%	31%	40%	50%	62%	74%
Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Socios Ahorristas	323	654	849	1,046	1,311	1,556
Nº Total de socios	2,100	2,100	2,100	2,100	2,100	2,100
% Crecimiento Anual		16%	9%	9%	13%	12%

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Se proyecta en el año 2017 que el 74% de los socios deben ahorrar, el número de socios proyectados y el supuesto de ahorro anual por socio es de \$280 dólares así se obtiene el recurso necesario para que sea destinado a la colocación.

Tabla N°34: Proyección Captación.

PROYECCIÓN MONTO A CAPTARSE							
% CRECIMIENTO	0%	3%	27%	13%	11%	14%	11%
Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Monto Total en Dólares	279,552.36	344,055.01	436,725.14	491,364.75	546,526.18	620,822.67	689,400.54
Valor - Tasa de Interés Pasivo Promedio 4.25%	13,317.89	19,339.58	18,560.82	20,883.00	23,227.36	26,384.96	29,299.52

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Tabla N°35: Estado de Resultados Proyectado

CUENTA	Real	Real	Proyectado	Proyectado	Proyectado	Proyectado	Proyectado
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
GASTOS	107,885.53	158,305.13	160,645.61	161,251.94	165,441.89	170,508.32	175,400.17
INTERESES CAUSADOS	13,317.89	19,339.58	18,560.82	20,883.00	23,227.36	26,384.96	29,299.52
PROVISIONES CARTERA DE CREDITOS	971.53	3,351.74	4,676.73	1,350.00	1,552.50	1,785.38	2,053.18
GASTOS DE OPERACION	45,781.69	78,964.57	80,543.86	82,154.74	83,797.83	85,473.79	87,183.27
INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	-	50.95	-	-	-	-	-
OTROS	877.29	17.00	-	-	-	-	-
EVENTOS	46,937.13	56,581.29	56,864.20	56,864.20	56,864.20	56,864.20	56,864.20
TOTAL GASTOS	107,885.53	158,305.13	160,645.61	161,251.94	165,441.89	170,508.32	175,400.17
INGRESOS	121,855.69	162,202.53	162,395.79	161,979.98	172,925.31	185,434.40	199,740.26
INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS	27,470.10	57,663.09	59,971.40	68,967.11	79,312.17	91,209.00	104,890.35
INGRESOS POR SERVICIOS COOPERATIVOS	69,510.49	35,408.16	10,000.00	-	-	-	-
UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	4,982.26	28,847.44	29,424.39	30,012.88	30,613.13	31,225.40	31,849.90
OTROS INGRESOS	19,892.84	40,283.84	63,000.00	63,000.00	63,000.00	63,000.00	63,000.00
TOTAL INGRESOS	121,855.69	162,202.53	162,395.79	161,979.98	172,925.31	185,434.40	199,740.26
UTILIDAD BRUTA ANTES DE LA REPARTICIÓN DE UTILIDADES	13,970.16	3,897.40	1,750.18	728.05	7,483.42	14,926.07	24,340.09
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	4,205.91	584.61	262.53	109.21	1,122.51	2,238.91	3,651.01
UTILIDAD NETA	9,764.25	3,312.79	1,487.65	618.84	6,360.90	12,687.16	20,689.08

Elaborado por: Alba Villacrés M.

3.2. Balance General Proyectado

Tabla N°36: Balance General Proyectado

CUENTA	Real	Real	Proyectado	Proyectado	Proyectado	Proyectado	Proyectado
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ACTIVO	461,035.26	521,336.65	592,941.91	651,124.34	717,943.61	808,374.04	898,571.60
FONDOS DISPONIBLES	7,429.32	42,158.74	42,158.74	42,158.74	42,158.74	42,158.74	42,158.74
CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO	317,718.33	316,026.00	374,821.24	431,044.43	495,701.09	583,744.13	671,305.75
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	5,155.43	16,461.97	18,108.17	19,918.98	21,910.88	24,101.97	26,512.17
CARTERA DE CREDITO VENCIDA	970.84	5,592.90	9,000.00	10,350.00	11,902.50	13,687.88	15,741.06
PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	(971.53)	(4,323.27)	(9,000.00)	(10,350.00)	(11,902.50)	(13,687.88)	(15,741.06)
CUENTAS POR COBRAR VARIAS	29,216.57	41,847.10	56,864.20	56,864.20	56,864.20	56,864.20	56,864.20
PROPIEDADES Y EQUIPOS	-	860.49	989.56	1,138.00	1,308.70	1,505.00	1,730.75
UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	101,516.30	102,712.72	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00
PASIVOS	333,418.77	386,081.62	456,677.22	513,794.46	573,360.15	653,069.77	727,695.59
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	279,552.36	344,055.01	436,725.14	491,364.75	546,526.18	620,822.67	689,400.54
CUENTAS POR PAGAR	49,320.01	40,483.25	17,546.81	21,056.17	25,267.40	30,320.88	36,385.06
OTROS PASIVOS	4,546.40	1,543.36	2,405.27	1,373.54	1,566.57	1,926.22	1,909.99
PATRIMONIO	127,616.49	135,255.03	136,264.69	137,329.89	144,583.46	155,304.27	170,876.01
CAPITAL SOCIAL	114,365.00	117,840.00	119,018.40	120,208.58	121,410.67	122,624.78	123,851.02
RESERVAS	3,487.24	14,102.24	15,758.64	16,502.46	16,811.88	19,992.33	26,335.91
RESULTADOS	9,764.25	3,312.79	1,487.65	618.84	6,360.90	12,687.16	20,689.08
PASIVO+PATRIMONIO+UTILIDAD	461,035.26	521,336.65	592,941.90	651,124.34	717,943.61	808,374.04	898,571.60

Elaborado por: Alba Villacrés M.

La proyección de los estados financieros muestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. puede obtener rentabilidad sin la ayuda económica de Plasticaucho Industrial S.A., la gestión adecuada de los recursos mediante las actividades propias, con la implementación, evaluación, seguimiento y control en sus gastos administrativos operativos por las diferentes actividades sociales, culturales, deportivas y educativas.

4. Evaluación del Plan Financiero

4.1. Indicadores Financieros Proyectados

Calculado las proyecciones para el año 2017 se aumenta la rentabilidad, de acuerdo a los Indicadores Financieros PERLAS el nivel de captación y colocación que se prevé es el siguiente demostrado en la Tabla N°36:

Captación:

Tabla N°37: Nivel de Captación Proyectado

Cuenta	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ACTIVO	461,035	521,337	592,942	651,124	717,944	808,374	898,572
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	279,552	344,055	436,725	491,365	546,526	620,823	689,401
<i>Nivel del Activo Total Financiado con Depósitos de Ahorro</i>	61%	66%	74%	75%	76%	77%	77%
META	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%

Elaborado por: Alba Villacrés M.

De acuerdo al balance general proyectado, el nivel de captación cumple con la meta recomendada por el indicador PERLAS correspondiente al ratio E5.

El objetivo de alcanzar ese nivel consiste en destinarlo inmediatamente a la cartera de crédito para que, según la tasa de interés genere la mayor utilidad.

Colocación:

Tabla N°38: Nivel de Colocación Proyectado

Cuenta	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CARTERA DE CRÉDITOS	317,718	316,026	374,821	431,044	495,701	583,744	671,306
(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	(972)	(4,323)	(9,000)	(10,350)	(11,903)	(13,688)	(15,741)
ACTIVO	461,035	521,337	592,942	651,124	717,944	808,374	898,572
<i>Nivel del Activo Total invertido en la cartera de créditos</i>	69%	60%	62%	65%	67%	71%	73%
META	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%	70% - 80%

Elaborado por: Alba Villacrés M.

En los años de 2013, 2014 y 2015, el indicador no cumple con la meta recomendada por los indicadores PERLAS, pero a pesar de no llegar al objetivo, la rentabilidad sigue creciendo, aumentando el capital propio, por el fomento de la inversión, en los años 2016 y 2017 se llega al cumplimiento de la meta teniendo un crecimiento aproximado al 3.5% anual.

Rentabilidad

El margen de Utilidad nos permite medir la rentabilidad.

Tabla N°39: ROE Proyectado

Cuenta	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIDAD NETA	9,764	3,313	1,488	619	6,361	12,687	20,689
VENTAS (COLOCACIONES+INGRESOS)	121,856	162,203	162,396	161,980	172,925	185,434	199,740
R.O.E.	8.01%	2.04%	0.92%	0.38%	3.68%	6.84%	10.36%

Elaborado por: Alba Villacrés M.

De acuerdo a las proyecciones si se obtiene un margen de utilidad en todos los años proyectados, el 2013 es del 1%, en el 2014 hay una disminución al 0.38% que es un efecto de ya no contar con la ayuda de Plasticaucho Industrial S.A., pero esta utilidad es generada con los recursos económicos propios de la cooperativa y que con el transcurso de los años aumenta.

El tener estos márgenes de utilidad es muestra de que la Cooperativa puede ser cada día más rentable de cumplirse los objetivos trazados en el Plan Financiero.

4.2. Análisis del Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio indica cuánto dinero debemos colocar para no tener ni pérdidas ni ganancias de acuerdo a los costos fijos y variables.

- Los costos fijos de la Cooperativa están compuestos por los gastos de operación en donde se encuentran todas las cuentas correspondientes a los gastos de personal, gastos por suministros y proveeduría.
- Los Costos variables corresponde a los intereses causados por las captaciones y a las provisiones de la cartera de crédito que son cuentas que dependen del volumen de las operaciones.

Tabla N°40: Costos de la Proyección

Cuenta	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
COSTO FIJO	80,543.86	82,154.74	83,797.83	85,473.79	87,183.27	419,153.49
Gastos de Operación	80,543.86	82,154.74	83,797.83	85,473.79	87,183.27	419,153.49
COSTO VARIABLE	23,237.55	22,233.00	24,779.86	28,170.34	31,352.70	129,773.46
Intereses Causados	18,560.82	20,883.00	23,227.36	26,384.96	29,299.52	118,355.67
Provisiones Cartera Crédito	4,676.73	1,350.00	1,552.50	1,785.38	2,053.18	11,417.79
TOTAL COSTO	103,781.41	104,387.74	108,577.70	113,644.13	118,535.97	548,926.95

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Tabla N°41: Ingresos de la Proyección

INGRESOS	162,395.79	161,979.98	172,925.31	185,434.40	199,740.26	TOTAL
INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS	59,971.40	68,967.11	79,312.17	91,209.00	104,890.35	404,350.03
INGRESOS POR SERVICIOS COOPERATIVOS	10,000.00	-	-	-	-	10,000.00
UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	29,424.39	30,012.88	30,613.13	31,225.40	31,849.90	153,125.70
OTROS INGRESOS	63,000.00	63,000.00	63,000.00	63,000.00	63,000.00	315,000.00
TOTAL INGRESOS	162,395.79	161,979.98	172,925.31	185,434.40	199,740.26	882,475.73

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Punto de Equilibrio

Fórmula:

$$PE = CF / [1-(CV/VT)]$$

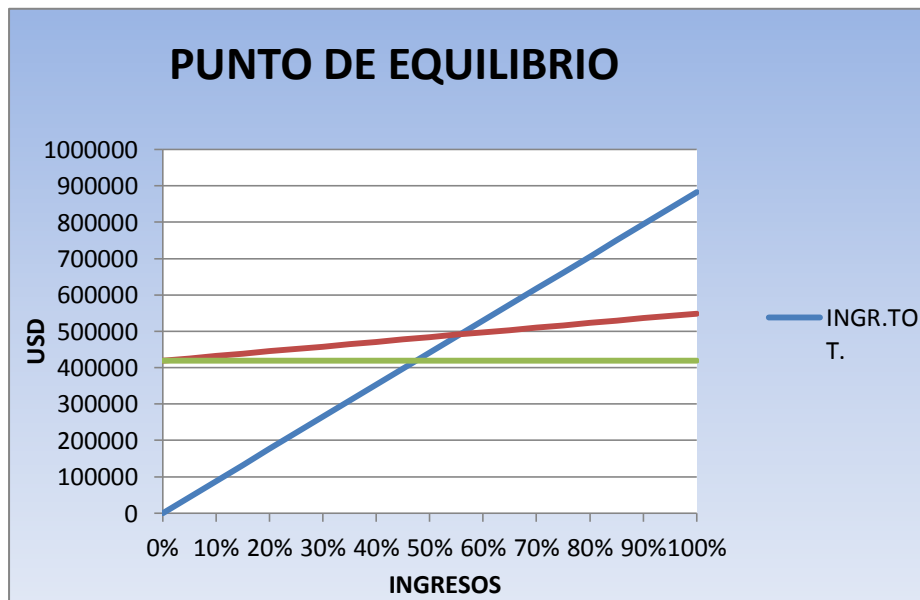


Gráfico N° 10: Punto de Equilibrio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

Elaborado por: Alba Villacrés M.

Desarrollo:

CF= Costo Fijo= 419,153.49

CV= Costo Variable= 129,733.46

VT= Colocación Total= 882,475.73

P= Punto de Equilibrio= 491,393.59

Para tener un punto de equilibrio entre los ingresos y los costos, la Cooperativa debe colocar en los 5 años de proyección del Plan Financiero alrededor de \$491,393.59 para no generar ni pérdidas ni ganancias, tener identificado los costos de los años 2013-2017 no sirve como base de referencia para poder tomar como punto de análisis que desde el año

2017 podemos obtener el cumplimiento de los objetivos de alcanzar la rentabilidad deseada.

Índice de Absorción

Fórmula:

$$IA = PE / VT$$

Desarrollo:

$$PE = \text{Punto de Equilibrio} = 491,393.59$$

$$VT = \text{Ingresos totales} = 882,475.73$$

$$IA = \text{Índice de Absorción} = 55.7\%$$

Análisis:

El 55.7% de los ingresos totales deben ir destinadas a alcanzar el punto de equilibrio en estos 5 años de proyección (2013-2017), lo que nos brinda una visión clara de factibilidad, aplicando las estrategias y confirmando que la investigación nos da plena rentabilidad y viabilidad.

Margen que proporciona Utilidad

Fórmula:

$$MPU = 1 - IA$$

$$IA = \text{Índice de Absorción} = 55.7\%$$

$$MPU = \text{Margen que proporciona Utilidad} = 1 - 55.7\% = 44.3\%$$

Análisis:

La región de ganancias del Punto de Equilibrio representa el 44,3%. En resumen la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. necesita colocar \$491,153.49 en un lapso de 5 años para cubrir los gastos de operación y obtener un margen de utilidad del 44.3%.

4.4 Análisis Beneficio/Costo

Se ha utilizado la herramienta financiera de Costo-Beneficio con el fin de evaluar la rentabilidad al proyectar las captaciones y colocaciones. Según el análisis costo-beneficio, un proyecto o negocio será rentable cuando la relación es mayor que la unidad, pero si es igual o menor que 1 el proyecto no es viable pues significa que los beneficios serán iguales o menores que los costos de inversión o costos totales.

Costo: Lo que me cuesta colocar dinero.

Beneficio: El precio del dinero colocado en crédito.

$$\text{Costo} - \text{Beneficio} = \frac{\text{Ingresos}}{\text{Costos}}$$

$$\text{Costo} - \text{Beneficio} = \frac{882,475.73}{833247.93}$$

$$\text{Costo} - \text{Beneficio} = 1.06$$

Como la relación costo-beneficio es mayor que 1, podemos afirmar que lo propuesta de captación y colocación es factible y beneficioso para la cooperativa, en este caso es mejor colocar dinero que tenerlo en fondos disponibles. A modo de interpretación de los resultados, podemos decir que por cada dólar que colocamos la empresa, obtenemos 0.8 dólares.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta será puesta en marcha con la aprobación de la Presidencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda. y bajo la ejecución y supervisión principalmente del Departamento Financiero y Contable.

El departamento Financiero se encargara de instrumentar y operar los objetivos, políticas y estrategias necesarios para garantizar la exactitud y seguridad de la captación y colocación de recursos monetarios.

Se necesita del apoyo de todo el personal administrativo para realizar las diferentes proyecciones antes planteadas y el cumplimiento de las mismas, de manera que estos se manejen bajo dichos parámetros con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

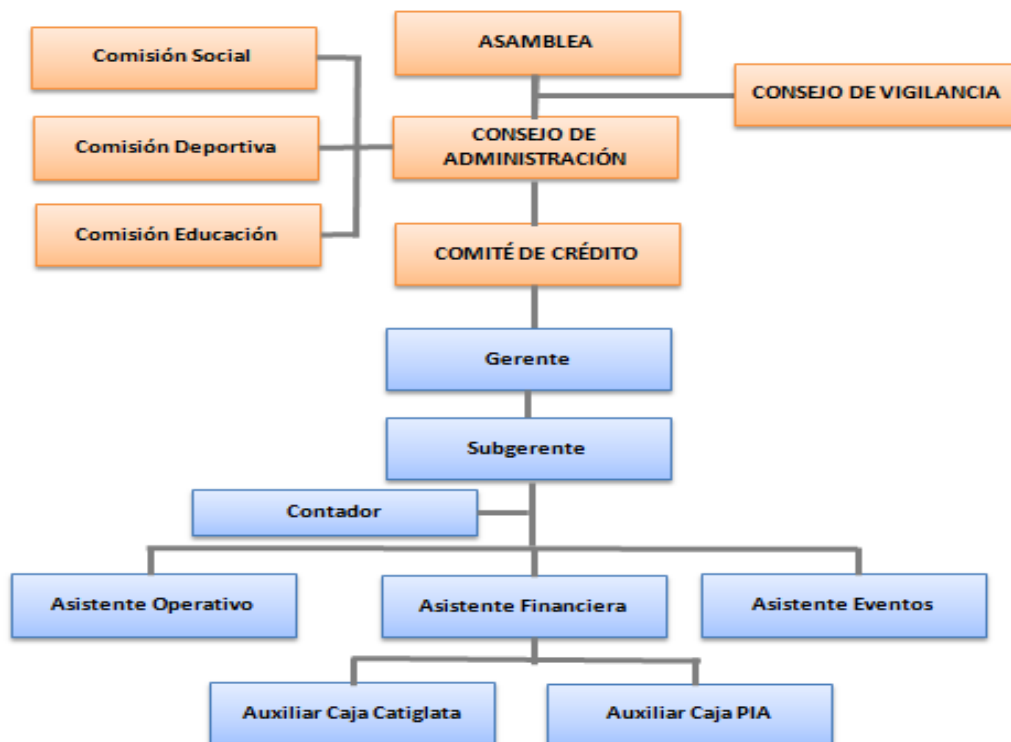


Gráfico Nº 11: Organigrama Estructural – Administración de la propuesta
Elaborado por: Alba Villacrés
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta planteada deberá ser monitoreada y evaluada ya que puede tener variaciones por diferentes factores o imprevistos que puedan irse suscitando.

Se propone una la siguiente Matriz de Evaluación:

Tabla N°42: Motivos Razones de Monitoreo y evaluación de la Propuesta

MOTIVOS	RAZONES
Por qué Evaluar?	Para detectar posibles errores y reducir los eventos que puedan poner en riesgo la estabilidad de la Cooperativa
Para qué Evaluar?	Para conocer el status actual de la Cooperativa y los factores en riesgos
Qué Evaluar?	Toda la Actividad Económica propia de la Cooperativa
Quién Evalúa?	Consejo Administrativo
Cuándo Evaluar?	En cualquier momento
Cómo Evaluar?	A través de Análisis de los Estados Financieros
Con qué evaluar?	Con la Aplicación de Indicadores Financieros por ejemplo PERLAS

Elaborado por: Alba Villacrés M.

BIBLIOGRAFÍA

ABRIL PORRAS, Víctor Hugo (2003). "Técnicas de Investigación Científica". Maestría en Psicología Educativa. Centro de Estudios de Postgrado Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador. 113pp.

ALEMAN, Ma. Cristina y Otro (2005). "Modelos financieros en Excel". Segunda Edición. Compañía Editorial Continental. México. 291 pp.

ALFARO, Luis (2012). "Intermediación Financiera" (en línea) Disponible en: <http://www.incae.edu/ES/blog/2012/07/26/intermediacion-financiera/> (fecha de consulta 01/07/2013).

AGUILAR FEIJO, Ruth Marlene (1996). "Metodología de la investigación Científica". Modalidad Abierta de la Universidad Técnica Particular de Loja. Loja-Ecuador. 301 pp.

BLOCK Staley B., HIRT Geoffrey A., (2008). "Fundamentos de Administración Financiera". Duodécima Edición. Mc Graw Hill. México.

CORDOBA, Marcial (2007). "Gerencia Financiera Empresarial". Ecoc Ediciones Ltda. Bogotá.

CULTURA S.A. (2002). "Diccionario de Contabilidad y Finanzas". Inmagrag. Estados Unidos.

Diario EL COMERCIO, (2013). "Tungurahua se congestiona de cooperativas de ahorro y crédito". (En línea) Disponible en: http://www.elcomercio.com.ec/pais/cooperativas-crecen_control_0_736126617.html (fecha consulta: 14.05. 2013).

Diario EL COMERCIO, (2013). "Hasta ahora 3 866 cooperativas, de más de 10 000, están registradas". (En línea) Disponible en: http://www.elcomercio.com.ec/negocios/ahoracooperativasregistradas_0_839316073.html (fecha consulta: 14.05. 2013)

Diario EXTRA, (2013). "En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como "piedras en el río". (En línea) Disponible en:

<http://m.extra.ec/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay--cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/> (fecha consulta: 14.05. 2013)

DUBLIN, Jack (1969). "Unión de Créditos ". Primera Edición Editorial Roble-México. 215pp.

EUGENIO, J. (2013). Tesis "LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INCUBANDINA". (En línea) Disponible en:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/3706/TA012-2013.pdf?sequence=1> (fecha consulta: 20.12. 2013)

FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE HONDURAS "Lecciones para Cooperativas de Ahorro y Crédito". Disponible en: <http://www.facach.hn/facach/panel/documentos/pdf/YXJjZG9j3.pdf> (fecha consulta: 12.12. 2011)

HERRERA, Luis y Otros (2002). "Tutoría de la Investigación Científica". Primera Edición. Diemerino Editores. Ecuador. 252 pp.

MOYOLEMA, M. (2011). Tesis "LA GESTION FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURIÑAN DE LA CIUDAD DE AMBATO AÑO 2010". (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1944/TG0002.pdf?sequence=1>. (fecha consulta: 14.05. 2013)

Revista CRECE NEGOCIO (2013). "Definición de Rentabilidad". Disponible en: <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/> (fecha consulta: 28.07. 2013)

Revista ECO-FINANZAS, (2012). "Intermediación Financiera". Disponible en: http://www.ecofinanzas.com/diccionario/l/INTERMEDIACION_FINANCIERA.htm (fecha consulta: 12.12. 2011)

Revista GERENCIE, (2010). "Rentabilidad". Disponible en: <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html> (fecha consulta: 28.07. 2013)

Revista Virtual GERENCIA CONTEMPORÁNEA, (2011). "Paradigma Positivista".

Disponible en:

<http://aerenciacarlos.zoombloq.com/archivo/2010/07/24/el-paradiqma-positivista.html> (fecha consulta: 12.12. 2012).

Revista Virtual GESTIOPOLIS, (2004), "Crecimiento Económico". Disponible en:

https://www.bmi.qob.sv/portal/paqe?_paqid=39,67367&_dad=portal&_schema=PORTAL (fecha consulta: 12.12.2012)

RICHARDSON, David (2009). "Sistema de Monitoreo PERLAS" (en línea)

Disponible en:

http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.woccu.org%2Ffunctions%2Fview_document.php%3Fid%3DPEARLS_Monograph-SP&ei=f4rpUoMkh6ORB6adgcgJ&usg=AFQjCNGyqpviHI5wZdtSKap94kyBqFFWg&bvm=bv.60157871,d.eW0 (fecha consulta: 14/05/2013)

ROBAYO, Gabriel (2010). "Finanzas para Directivos". Segunda Edición. Estudio y ediciones IDE. Ecuador. 323 pp.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, (2013).

"Regulación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria" (en línea) Disponible en:

http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=7352a858-e24d-4269-b747-03ce40cb89b8&groupId=10157 (fecha consultan 14/05/2013)

ORTEGA, Alfonso (2008). "Planificación financiera estratégica". Primera Edición.

Mc Graw Hill. México.. 319 pp.

ANEXOS

ANEXO N°1: Guía de Entrevista

GUIA DE LA ENTREVISTA

Tema: La Eficiencia Operativa y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Limitada

Objetivo:

- Conocer la gestión de Captación y Colocación de dinero
- Conocer la Rentabilidad.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta y marque con una X en su respuesta.
- En caso de requerir una respuesta más amplia por favor detallarla con claridad.
- Conteste con la mayor seriedad.

Datos del encuestado:

Nombre (no requerido):.....

Cargo:.....

1. ¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico basado en el cumplimiento de metas y objetivos para captar y colocar dinero en los niveles que recomendados por los indicadores PERLAS?
2. Explique ¿Cómo es el proceso de colocación de créditos y captación de Dinero?
3. ¿Cuál es el nivel de colocación y morosidad en el año 2011 y 2012?
4. ¿La Cooperativa tiene Inversiones financieras y no financieras?
5. ¿Cuál es el nivel de captación que ha tenido la Cooperativa en el año 2011 y 2012?
6. ¿El personal de la cooperativa se halla capacitado y es adecuadamente retribuido de acuerdo a su desempeño laboral?
7. ¿Las actividades sociales, culturales, deportivas y educativas a

favor de los socios son financiadas por la Cooperativa?

8. ¿Cuál es el procedimiento para el cierre de cuenta en la cooperativa cuando el empleado deja de prestar sus servicios a Plasticaucho Industrial S.A.?
9. ¿Cuál es el porcentaje del capital Institucional en el año 2012 frente al año 2011?
10. ¿Cómo se realiza la Intermediación Financiera en la Cooperativa?
11. ¿La Cooperativa cumple con la misión para la cual fue creada?

ANEXO N°2: RUC

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891737668001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: VIVERO DARQUEA FRANCISCO JAVIER
CONTADOR: SISALEMA CARRILLO ANGEL OSWALDO


FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/07/2010 **FEC. CONSTITUCION:** 08/07/2010
FEC. INSCRIPCION: 23/08/2010 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:**

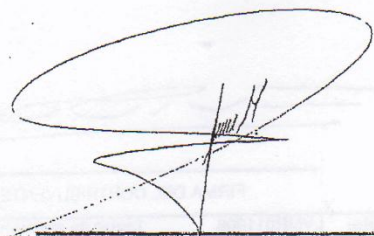
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATAHUALPA (CHISALATA) Calle: PANAMERICANA NORTE
Número: S/N Conjunto: PARQUE INDUSTRIAL AMBATO Bloque: CUARTA ETAPA Edificio: PLASTICAUCHO INDUSTRIAL
S.A Kilómetro: 10 Referencia ubicación: A UNA CUADRA DEL CONTROL POLICIAL Telefono Trabajo: 032998500

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
 - * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 - * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 - * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LVMR011008 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 23/08/2010

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



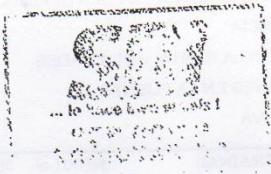
NUMERO RUC: 1891737668001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.


ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.:** 08/07/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA **Cantón:** AMBATO **Parroquia:** ATAHUALPA (CHISALATA) **Calle:** PANAMERICANA NORTE **Número:** S/N
Referencia: A UNA CUADRA DEL CONTROL POLICIAL **Conjunto:** PARQUE INDUSTRIAL AMBATO **Bloque:** CUARTA ETAPA
Edificio: PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A **Kilómetro:** 10 **Teléfono Trabajo:** 032898500



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LVMR011008

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 23/08/2010

ANEXO N°3: Balance General 2012

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA. LTDA
Balance General
Al 31 de Diciembre 2012

Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	521,336.65
1.1	FONDOS DISPONIBLES	42,158.74
1.1.01	CAJA	7,846.03
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	34,312.71
1.4	CARTERA DE CREDITOS	333,757.60
1.4.02	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	316,026.00
1.4.12	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGAN INTERES	16,461.97
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	5,592.90
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-4,323.27
1.6	CUENTAS POR COBRAR	41,847.10
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITO	3,706.10
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	38,141.00
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	860.49
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	870
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-9.51
1.9	OTROS ACTIVOS	102,712.72
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	100,000.00
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	4.44
1.9.90	OTROS	2,708.28
TOTAL ACTIVO		521,336.65
2	PASIVOS	386,081.62
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	344,055.01
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	170,766.14
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	173,288.87
2.5	CUENTAS POR PAGAR	40,483.25
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	1,082.78
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	4,170.70
2.5.04	RETENCIONES	476.55
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	1,959.81
2.5.06	PROVEEDORES	903.92
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	31,889.49
2.9	OTROS PASIVOS	1,543.36
2.9.90	OTROS	1,543.36
TOTAL PASIVOS		386,081.62
3	PATRIMONIO	135,255.03
3.1	CAPITAL SOCIAL	117,840.00
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	117,840.00
3.1.03.01	APORTES DE SOCIOS	117,840.00
3.3	RESERVAS	14,102.24
3.3.01	LEGALES	12,554.04
3.3.03	ESPECIALES	1,548.20
3.6	RESULTADOS	3,312.79
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO	3,312.79
TOTAL PATRIMONIO		135,255.03
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:		521,336.65

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda.

ANEXO N°4: Estado de Resultados 2012

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA. LTDA

Estado de Resultados

Al 31 de Diciembre 2012



Código	Cuenta	Saldo
4	GASTOS	158,889.74
4.1	INTERESES CAUSADOS	19,339.58
4.4	PROVISIONES	3,351.74
4.5	GASTOS DE OPERACION	78,964.57
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	56,649.24
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	584.61
TOTAL		158,889.74
5	INGRESOS	162,202.53
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	57,663.09
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	35,408.16
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	28,847.44
5.6	OTROS INGRESOS	40,283.84
TOTAL		162,202.53
Excedente:		3,312.79

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA. Ltda