



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera

Tema:

“EL proceso de créditos y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3, en el año 2015”

Autora: Pomboza Teneta, María Belén

Tutor: Dr. Vásconez Acuña, Lenyn Geovanny

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña, con cédula de identidad N.- 180215010-0 en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“EL PROCESO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3, EN EL AÑO 2015”** desarrollado por María Belén Pomboza Teneta, de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne todos los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Junio del 2017



.....
Dr. Vásconez Acuña, Lenyn Geovanny

C.I. 180215010-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Pomboza Teneta María Belén, con cédula de identidad N° 1805221122-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL PROCESO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3, EN EL AÑO 2015”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Junio del 2017

AUTORA


.....

Pomboza Teneta María Belén

C.I. 1805221122-2

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además, apruebo la reproducción de ese Proyecto de Investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga ganancia económica potencial y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Junio del 2017

AUTORA


.....

Pomboza Teneta María Belén

C.I. 180522112-2


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“EL PROCESO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3, EN EL AÑO 2015”**, elaborado por María Belén Pomboza Teneta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

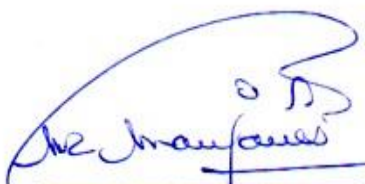
Ambato, Junio del 2017



Eco. Mg. ~~Diego Proaño~~
PRESIDENTE



Dr. Esteban Caiza
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Myrian Manjarrés
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dirigido con todo mi cariño a Dios por darme la vida, salud, fortaleza y la oportunidad de seguir adelante con mis estudios para cumplir una meta tan anhelada. A mi padre, Francisco Pomboza, mi madre Eloísa Teneta aunque no se encuentre presente siempre está cuidándome, bendiciéndome y guiando mis pasos cada día desde el cielo; Sra. Rosa por ser una segunda madre y mis hermanos: Kristian, Miriam, Liliana, René, Freddy y Stalin; quienes han sido un ejemplo a seguir, un apoyo el pilar fundamental para mis estudios, además por haberme regalado la mejor herencia que son los estudios. Este triunfo se los dedico a ustedes los quiero mucho.

María Belén Pomboza T.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría para terminar el trabajo de investigación, a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato por permitirme realizar la investigación en tan prestigiosas instituciones, de igual manera a mi tutor Dr. Lenyn Vásconez por ser una guía fundamental para el desarrollo del proyecto, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas y brindarme su formación profesional.

María Belén Pomboza T.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA: “EL PROCESO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 ZONA 3, EN EL AÑO 2015”

AUTORA: Pomboza Teneta María Belén

TUTOR: Dr. Vásconez Acuña, Lenyn Geovanny

FECHA: Junio del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tiene como propósito responder al problema: “El proceso de crédito y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 en el año 2015”. La demanda de créditos ha incrementado durante los últimos años en el Ecuador, además de la creación de entidades financieras para satisfacer la necesidad de circulante, en más cantidad existen Cooperativas de Ahorro y Crédito, gracias a ellas el sector rural está expandiéndose y transformándose en un sector de desarrollo. Sin embargo, existen deficiencias en el otorgamiento de créditos, pues esto provoca inconvenientes al momento de gestionar y recuperar los mismos ya que no permite que se cumpla con las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos; al mismo tiempo se exponen a diferentes tipos de riesgos, es por ello que se realizó un análisis al proceso de créditos y liquidez. Para su estudio se recolectó información de 4 cooperativas, realizando una investigación de campo y documental a través de los boletines anuales del 2015 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mismos que ayudaron para el cálculo de indicadores en los cuales se logró determinar que las entidades se encuentra en condiciones económicas favorables, pero existe alta cartera de créditos vencidos por lo cual se recomienda aplicar el Modelo

Credit Scoring que es utilizado por las microfinancieras para mejorar el proceso de colocación de crédito sin la necesidad de invertir una gran cantidad de recursos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCESO DE CRÉDITOS, POLÍTICAS DE CRÉDITO, LIQUIDEZ, MANUAL DE CRÉDITOS, INDICADORES FINANCIEROS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
FINANCIAL ENGINEERING CARREER

TOPIC: “CREDIT PROCESS AND THE LIQUIDITY OF COOPERATIVES OF SAVING AND CREDIT OF THE SEGMENT 2 ZONE 3 IN THE YEAR 2015”

AUTHOR: Pomboza Teneta María Belén

TUTOR: Dr. Vásconez Acuña, Lenyn Geovanny

DATE: June 2017

ABSTRACT

The present research work aims to respond to the problem: "the Credit Process and the Liquidity of Cooperatives of Saving and Credit of the segment 2 zone 3 during the year 2015". The credit demand has grown last years in Ecuador, besides the creation of financial business to satisfy the necessity of circulating. In fact, more Credit and Savings Cooperatives are Indigenous and thanks to them, the rural section is spreading out and transforming in a developed zone. Nevertheless, there is deficiency in lending, as this causes inconvenience when manage and retrieve them no longer allowing compliance with policies and procedures framed in the credit manual; at the same time, they are exposed to different types of risks, which is why an analysis was made of the credit process and liquidity. For its own study, it had picked informative of 4 cooperatives, conducting of field and documentary research through annual bulletins of the 2015 of the Superintendence of Popular and solidary economy, same ones that helped to calculate the indicators in which it was possible to determine that the organization has good economic conditions, but there is a high overdue loan portfolio for which it is recommended to apply Credit Scoring Model and it is used for small financial companies to decrease the risk without the necessity of invest in a big quantity of resources.

KEYWORDS: PROCESS OF CREDITS, POLITICAL OF CREDIT, LIQUIDITY, MANUAL OF CREDITS, FINANCIAL INDICATORS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Macro Contextualización.....	3
1.2.1.2. Contextualización Meso.....	8
1.2.1.3 Contextualización Micro.....	11

1.2.2 Relación Causa- Efecto	14
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.4 OBJETIVOS.....	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes Investigativos	17
2.2. Fundamentación Científico - Técnico	26
2.2.1 Marco conceptual variable independiente: Proceso de créditos.....	30
2.2.1.1 Administración de crédito	30
2.2.1.2 Políticas de crédito	30
2.2.1.3. Proceso de crédito	31
2.2.1.3.1 Análisis de crédito	33
2.2.1.3.2. Resolución	34
2.2.1.3.3. Formalización	35
2.2.1.3.4. Seguimiento.....	43
2.2.1.3.5. Recuperación	46
2.2.2 Conceptualización de la Variable Dependiente: Liquidez	47
2.2.2.1 Planificación Financiera	47
2.2.2.2 Indicadores financieros.....	48
2.2.2.3 Liquidez.....	49
2.2.2.3.1. Indicadores financieros que aplican las Cooperativas de Ahorro y Crédito	50
2.2.2.3.1.1. Solvencia	50
2.2.2.3.1.2. Morosidad.....	51

2.2.2.3.1.3. Rentabilidad.....	52
2.2.2.3.2. Factores Internos	53
2.3. Hipótesis.....	54
CAPÍTULO III.....	56
METODOLOGÍA	56
3.1. Enfoque la investigación	56
3.2 Modalidad de la investigación.....	56
3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.3.1 Investigación Descriptiva	58
3.3.2 Investigación Explicativa	58
3.3.3 Asociación de Variables	58
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.4.1. Población	58
3.4.2. Muestra.....	60
3.4.3. Unidad de Investigación.....	62
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	63
3.6. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	66
3.6.2. Plan de procesamiento de la información.....	66
CAPÍTULO IV	68
RESULTADOS	68
4.1. PRINCIPALES RESULTADOS.....	68
4.1.1. Aplicación de la Encuesta	69
4.1.1.2 Verificación de la Hipótesis	81
4.1.1.3 Planteamiento de la hipótesis	81
4.1.1.4 Cálculo del Modelo Estadístico.....	82

4.1.2. Resultados del análisis de la documentación del proceso de crédito	85
4.1.2.1 Etapa I Análisis Crediticio	85
4.1.2.2. Etapa II: Resolución del crédito	90
4.1.2.3 Etapa III: Formalización del Crédito	91
4.1.2.4 Etapa IV: Seguimiento del Solicitante	92
4.1.2.5 Etapa V: Recuperación del crédito	94
4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE LIQUIDEZ	94
4.2.1 Análisis de las principales cuentas del balance	94
4.3 INDICADORES FINANCIEROS	100
4.4 EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER	110
4.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	111
4.6. CONCLUSIONES	112
4.7. RECOMENDACIONES	113
MODELO OPERATIVO	115
BIBLIOGRAFÍA	120
ANEXOS	124
ANEXO N° 1 Encuesta	124
ANEXO N° 2: Guía De Análisis De Documentos	126
ANEXO N° 3: Estado de Situación Financiera	129
ANEXO N°4: Estado de Pérdidas y Ganancias	133

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. 1. Segmentación COAC's 2015	6
Tabla 1. 2. Captaciones y Colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de Tungurahua	10
Tabla 1. 3. Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2.....	12
Tabla 2. 1. Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3	35
Tabla 2. 2. Tipos y montos de crédito de las COAC's segmento 2 zona 3.....	40
Tabla 2. 3. Tasas de interés por mora.....	43
Tabla 3. 1. Población personas.....	59
Tabla 3. 2. Documentación de las cooperativas	60
Tabla 3. 3. Segmentación COAC's 2015	61
Tabla 3. 4. Población total a estudiar	62
Tabla 3. 5. Operacionalización: Proceso de créditos	63
Tabla 3. 6. Variable liquidez	65
Tabla 4. 1. La cooperativa cuenta con un manual de créditos	69
Tabla 4. 2. Qué aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito.....	70
Tabla 4. 3. La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos	71
Tabla 4. 4. Considera usted que el proceso de crédito realiza la cooperativa es el adecuado.....	72
Tabla 4. 5. Tipos de garantías respaldan un crédito.....	73
Tabla 4. 6. Entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito.....	74
Tabla 4. 7. Seguimiento del crédito	75
Tabla 4. 8. Tiempo que presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos	76
Tabla 4. 9. Los índices de liquidez son evalúalos frecuentemente	77
Tabla 4. 10. La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas	78
Tabla 4. 11. Porcentaje de liquidez mínimo que establece la SEPS	79
Tabla 4. 12. Existe un modelo que permita evaluar los procesos de créditos.....	80
Tabla 4. 13. Preguntas para la verificación de hipótesis	83
Tabla 4. 14. Morosidad en función de la cartera de crédito.....	86

Tabla 4. 15. Parámetros del buró de crédito	87
Tabla 4. 16. Parámetros de las 5 C's de crédito	88
Tabla 4. 17. Matriz de indicadores	108
Tabla 4. 18. Cartera a vencer por tipo de crédito	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. 1. Distribución de cooperativas financieras por tipo de segmento	4
Gráfico 1. 2. COAC's del Ecuador por Zonas 2015	5
Gráfico 1. 3. Cartera de créditos según el segmento.....	7
Gráfico 1. 4. La distribución geográfica de los créditos	9
Gráfico 1. 5. Distribución por tipo de colocación Tungurahua Promedio mensual 2014.....	10
Gráfico 1. 6. Árbol de problemas.....	13
Gráfico 2. 1. Categorías fundamentales	27
Gráfico 2. 2. Constelación de ideas Variable Dependiente: Proceso de crédito	28
Gráfico 2. 3. Constelación de ideas Variable Independiente: Liquidez.....	29
Gráfico 4. 1. La cooperativa cuenta con un manual de créditos	69
Gráfico 4. 2. Aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito	70
Gráfico 4. 3. La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos	71
Gráfico 4. 4. Considera usted que el proceso de créditos realiza la cooperativa es el adecuado.....	72
Gráfico 4. 5. Tipos de garantías respaldan un crédito.....	73
Gráfico 4. 6. Entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito....	74
Gráfico 4. 7. Seguimiento del crédito	75
Gráfico 4. 8. Tiempo que presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos	76
Gráfico 4. 9. Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente	77
Gráfico 4. 10. La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas	78
Gráfico 4. 11. Porcentaje de liquidez mínimo que establece la SEPS	79
Gráfico 4. 12. Existe un modelo que permita evaluar los créditos	80
Gráfico 4. 13. Verificación de hipótesis.....	84
Gráfico 4. 14. Calificación de historial de pago.....	86
Gráfico 4. 15. Buró de crédito.....	87
Gráfico 4. 16. Cinco C's Crédito	89
Gráfico 4. 17. Resolución del crédito.....	90

Gráfico 4. 18. Garantías	91
Gráfico 4. 19. Créditos con morosidad	93
Gráfico 4. 20. Inversiones brutas	95
Gráfico 4. 21. Depósito a la vista	96
Gráfico 4. 22. Depósitos a plazo	97
Gráfico 4. 23. Cartera bruta.....	98
Gráfico 4. 24. Capital social y reservas.....	99
Gráfico 4. 25. Crecimiento de utilidades	100
Gráfico 4. 26. Índice de suficiencia patrimonial	101
Gráfico 4. 27. Índice de rentabilidad sobre el patrimonio.....	102
Gráfico 4. 28. Índice de rentabilidad sobre activo	103
Gráfico 4. 29. Índice de liquidez	105
Gráfico 4. 30. Cobertura 25 mayores depositantes	106
Gráfico 4. 31. Cobertura 100 mayores depositantes	107
Gráfico 4. 32. Cartera por vencer	111

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se ha desarrollado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 dirigido al estudio de proceso de créditos y liquidez, en el desarrollo del mismo se ha estructurado cuatro capítulos que se describen a continuación.

El **CAPÍTULO I:** este capítulo contiene el desarrollo del tema de investigación, se realizó el análisis de contextualización (macro meso y micro), así también se planteó el árbol de problemas mediante el cual se pudo identificar las causas y efectos, en base a ello se conoció la principal causa que es el proceso de crédito que tiene como efecto la disminución de la liquidez, así se dio paso al análisis crítico, la justificación de la investigación y el planteamiento del objetivo general y objetivos específicos.

El **CAPÍTULO II:** dentro de este capítulo se elaboró el marco teórico en el cual se encuentra los antecedentes investigativos relacionados al tema de investigación se recopiló información de diferentes fuentes tesis, artículos científicos, libros, páginas web entre otros), también se realizó la fundamentación científico-técnica, la conceptualización de las variables y finalmente se plantea las preguntas directrices y la hipótesis

El **CAPÍTULO III:** en este capítulo se detalla de metodología que se utilizó, el nivel de la investigación, enfoque, modalidad y se procede a definir la población calcular la muestra y se realiza la operacionalización de la variables independiente y dependiente en la cual se detalla toda la información encontrada en fuentes primarias y secundarias.

El **CAPÍTULO IV:** en el capítulo final se describen los resultados obtenidos de la aplicación de encuesta, análisis de documentos y análisis de los estados financieros a través de indicadores, para presentar estos resultados se realizó gráficos y sus respectivos análisis e interpretaciones además para la comprobación de la hipótesis se

aplicó el método estadístico de la t- student, se indicaron las limitaciones de estudio y se presentó finalmente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El proceso de créditos y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015”.

1.2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

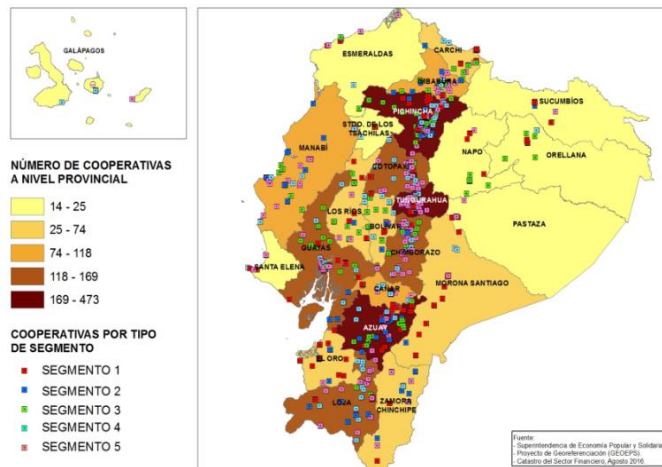
1.2.1.1. Macro Contextualización

Ecuador en los últimos años se ha presentado un gran desarrollo en el sector financiero cooperativo según Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), menciona

En la actualidad 732 cooperativas de ahorro y crédito forman parte el sector financiero popular y solidario, las cuales contribuyen con el desarrollo económico del país a través de las operaciones que realizan, especialmente en las zonas rurales, atendiendo a cerca de 5 millones de socios mediante la colocaciones de operaciones de crédito por USD 6.579 millones, así como la captación de depósitos por 6.999 millones. El 66% de las operaciones de microcrédito del país son gestionadas a través de cooperativas de ahorro y crédito.

Actualmente el sector cooperativista es controlado y supervisado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien ha dividido el sector en cinco segmentos basándose en el tamaño de activos, participación en el mercado, volumen de operaciones, ubicación geográfica, numero de agencias, patrimonio, servicios que ofrece y número de socios, creando así un esquema para la supervisión y control específico para cada segmento, compuesto por la resolución bancaria un fondo de liquidez y seguro de depósito consiguiendo así fortalecer la seguridad financiera.

Gráfico 1. 1. Distribución de cooperativas financieras por tipo de segmento



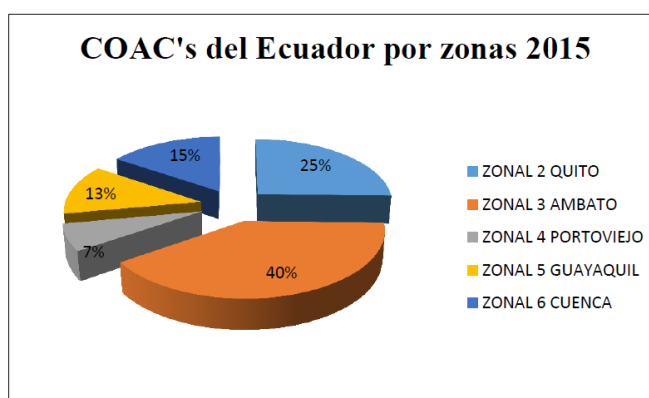
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015

Elaborado por: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, 2015

Las cooperativas cumplen una función muy importante dentro de la economía del Ecuador analizando el gráfico se puede mencionar que existen un gran número de cooperativas, la mayor parte de ellas se encuentran ubicadas en la región sierra, con relación a los segmentos se puede manifestar que el segmento 1 se mantiene en un rango de cooperativas de 14-25 considerándose así como las más grandes a nivel nacional, el segmento 2 tiene un rango de 25-74 cooperativas, estas se consideran como las segundas más grandes del país, el segmento 3 tiene un rango de 74-118, las cooperativas de este segmento se consideran medianas cuentan con una participación considerable en el mercado, segmento 4 tiene un rango de 118 -169 cooperativas, estas forman gran parte del mercado, el sector financiero se encuentra abastecido por el segmento 5, es decir que existen gran número de pequeñas cooperativas siendo ellas las más frágiles dentro del sector.

A continuación, en el gráfico se podrá observar la distribución de las cooperativas por zona.

Gráfico 1. 2. COAC's del Ecuador por Zonas 2015



Fuente: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015

En el gráfico anterior se puede observar la distribución de las cooperativas por zonas en la cual se ha considerado que la zona 2 está conformada por las provincias de (Pichincha, Orellana y Napo) las mismas que presentan un 25% de participación cooperativista, la zona 3 integran las provincias de (Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza) esta zona es la que más proporción tiene en el sector cooperativista ya que representa el 40% del mismo además, cabe mencionar que dentro de la provincia de Tungurahua se encuentran conformadas la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito, la zona 4 conforman las provincias de (Galápagos, Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas) ellos representan un 7% siendo así los que menos proporción tienen dentro del sector financiero, zona 5 conforman las provincias de (Santa Elena, Bolívar, Guayas y Los Ríos) y la zona 6 integrada por las provincias de (Morona Santiago, Cañar y Azuay) representan el 13% y el 15% respectivamente.

A raíz de estos cambios, las instituciones financieras han tenido que cumplir con diferentes requerimientos para evitar su cierre, siendo su principal exigencia la generación de liquidez que es vital para ejercer su función, la actividad que realizan las instituciones financieras es la intermediación de dinero es decir captar dinero a través de depósitos en inversión para entregarlo a manera de crédito sea de consumo o inversión con el objetivo de ayudar a mejorar la calidad de vida de sus socios, es ahí donde varias instituciones tienen problemas debido a que no se recupera al cien por ciento el dinero otorgado, generando un problema en la colocación de los créditos,

dando paso a la creación de la cuenta cartera vencida la cual todas la cooperativas poseen, unas con mayor proporción que otras, observando la existencia este problema y para mitigar el mismo se considera importante realizar el análisis de los procesos de otorgamiento de crédito de cada una de las instituciones con el fin de obtener una mejor colocación en los créditos otorgados que ayudara a la recuperación de los mismos, generando así el incremento en la liquidez, lo cual permitirá a las cooperativas posicionarse en el mercado.

Para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en la resolución No. 038-2015-F: en el año 2015 establece la segmentación considerando los activos de las entidades.

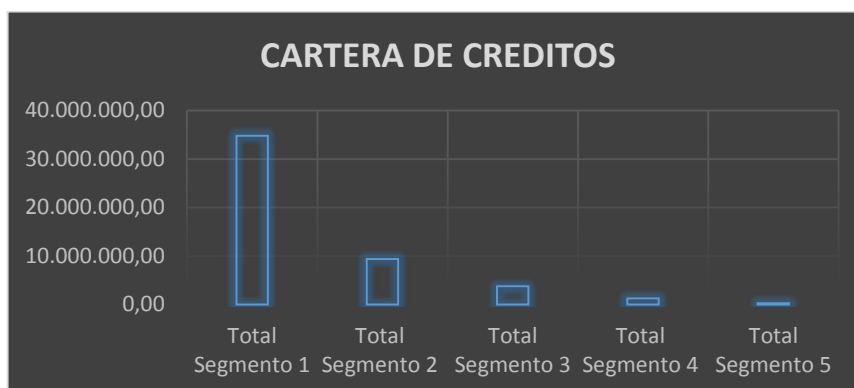
Tabla 1. 1 .Segmentación COAC's 2015

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2015

Por lo general las cooperativas de ahorro y crédito otorgan cinco tipos de crédito: comercial, consumo, vivienda, educativo y para la microempresa, como se mencionó anteriormente gran parte de las instituciones financieras presentan en sus estados financieros un tipo de cartera de crédito vencida la cual se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. 3. Cartera de créditos según el segmento



Fuente: Estados de situación financiera con corte al 30-Junio-2015 remitidos por las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2, 3, 4 y 5. Supervisadas y controladas por la SEPS.

Elaborado por: Pomboza Belén (2016)

El sector cooperativo está dividido en cinco segmentos, según (boletín financiero SEPS) presenta los estados financieros al 30 junio del 2015, el segmento uno presenta una cartera de crédito de 34.821.859,71 dólares, este segmento está conformado por las cooperativas de ahorro y crédito más grandes a nivel nacional siendo las que tienen mayor demanda por lo cual el riesgo que asumen es alto, las cooperativas del segmento dos poseen una cartera de crédito de 9.413.854,08 dólares, mientras que el segmento tres tiene 3.786.439,92 dólares en su cartera de crédito, el segmento cuatro 1.294.985,64 y el segmento cinco 284.849,98 dólares los dos últimos segmentos están conformados por las cooperativas pequeñas, consideradas así dentro del sector financiero popular y solidario es por ello que su cartera de crédito no presenta montos elevados aunque cabe mencionar que existe gran cantidad de cooperativas pequeñas en el mercado financiero y varias de ellas no están reguladas por la SEPS.

Se considera que las cooperativas de ahorro y crédito tienen gran participación dentro el sector financiero las cuales se dirigen más a la población de clase media y baja, es por ello que manejan cartera de crédito alta.

A partir del 2015 la economía ecuatoriana ha generado menor actividad, esto se dio por la inesperada caída del precio del petróleo, también se sumó la valoración del dólar americano a nivel mundial. Según (Orozco, 2015, pág. 3)menciona que “Para

contrarrestar eventuales crisis de balanza de pagos, el gobierno adoptó algunas medidas comerciales relacionadas con el incremento de las tasas arancelarias de varios productos de importación para limitar la salida de divisas y mantener niveles adecuados de liquidez en el sistema financiero nacional.”

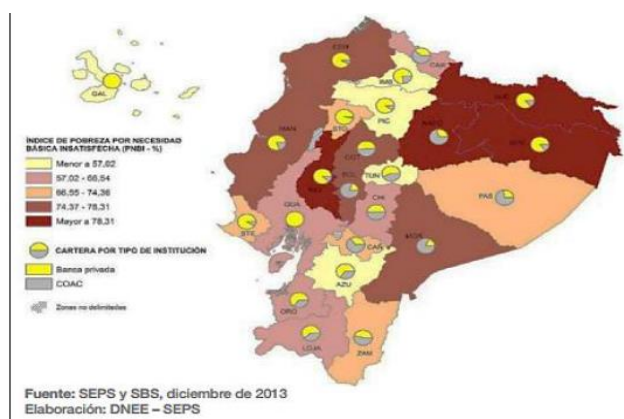
1.2.1.2. Contextualización Meso

Según diario (La Hora, 2010) menciona Tungurahua cuenta con más 117 cooperativas siendo así la tercera provincia con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito, en segundo lugar, se encuentra Guayas con 177 y en primer lugar Pichincha con 404 cooperativas, cabe mencionar que las tres provincias son las que tiene mayor movimiento económico y comercial a nivel nacional.

La mayor parte de las cooperativas que se han creado en los últimos años han sido fundadas por personas de etnias indígenas, varias de estas instituciones han crecido notablemente, por lo contrario, también existen diferentes cooperativas que han salido del mercado por los deficientes procesos de colocación y recuperación de créditos lo cual ha generado su falta de liquidez llevándoles así a su liquidación.

Como se mencionó anteriormente la provincia de Tungurahua se encuentra dentro de los primeros lugares de captaciones de dinero a nivel nacional, debido a que es una zona comercial y productiva, por otra parte según diario (La Hora, 2016) manifiesta que la “morosidad aumenta en sector cooperativo” en los últimos años el sector financiero se ha visto afectado por la falta de pago de los socios, haciendo referencia a la morosidad comercial que ha incrementado del 22,22% en marzo del 2015 al 53,60% en marzo del 2016 estos datos lo presenta la (SEPS). La inestabilidad económica que ha sufrido el país en los últimos años ha generado que el desempleo crezca disminuyendo así la capacidad de pago de los socios.

Gráfico 1. 4. La distribución geográfica de los créditos



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014

Elaborado por: Ruiz y Eguez, 2014

Las cooperativas son parte fundamental del sector financiero en el gráfico se puede observar que estas otorgan gran cantidad de créditos casi un 50%, lo cual indica que la población depende en gran parte de las cooperativas de ahorro y crédito, el principal objetivo de las instituciones está ligado a ofrecer ayuda a las personas de clase media y baja con el fin de mejorar la productividad en cada provincia.

Diario (La Hora, 2014) manifiesta que “En Tungurahua existe varias instituciones financieras” por tal motivo la competencia es fuerte siendo así el sector de cooperativas de ahorro y crédito más vulnerables, debido a la falta de organización y la incorrecta colocación de créditos que se evidencia en la alta cartera vencida que varias instituciones presentan, por lo cual se podría analizar los procesos de crédito de forma más detallada con el fin de mejorar la liquidez de cada una de ellas.

El sistema financiero cooperativo concede créditos a los socios, por lo cual se exponen a diferentes tipos de riesgos como son: de mercado, liquidez, solvencia, cartera vencida entre otros, para evitar estos tipos de riesgos se considera importante evaluar al socio o solicitante antes de conceder un crédito ya que de ello dependerá el fácil o difícil retorno del efectivo, el cual permitirá mantener un nivel de liquidez que cubra sus pasivos y a la vez satisfaga las necesidades de sus socios.

Tabla 1. 2. Captaciones y Colocaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de Tungurahua

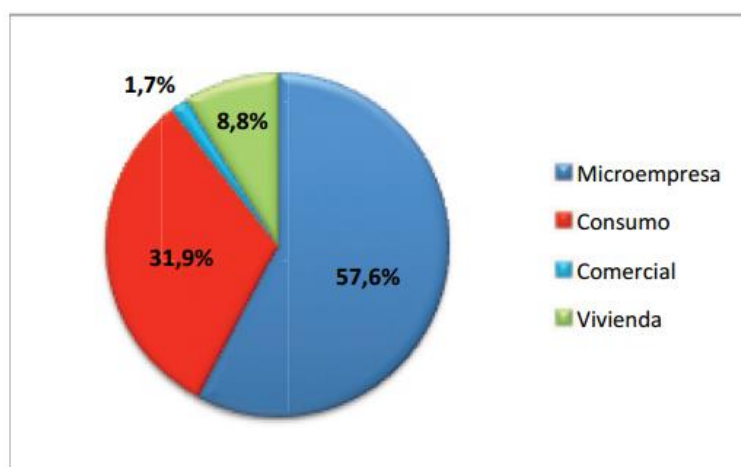
Periodo	Captaciones	Colocaciones	Col/Cap
Enero-noviembre 2013	\$ 787.516.002,51	\$ 364.860.753,43	0,46
Enero-noviembre 2014	\$ 952.810.954,79	\$ 393.582.393,38	0,41

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014

Elaborado por: OBEST, 2014

Según la revista OBEST de la (Universidad Técnica de Ambato, 2014) las captaciones finales de noviembre del 2014 de las cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua fue de 952'810.954,79 dólares y la colocación en el mismo mes fue 393'582.393,38 dólares, se puede decir un 41 % de dinero recaudado mediante la inversión es destinado para los diferentes créditos que cada institución otorga a sus socios. Estas cifras presentan un crecimiento con relación al año 2013, que en el mismo mes 787'516.002,51 dólares fueron recolectados y se otorgó 364'860.753,43 dólares; concluyendo que en el año 2014 genero un crecimiento del 21% en captaciones y 7.9% en colocaciones.

Gráfico 1. 5. Distribución por tipo de colocación Tungurahua Promedio mensual 2014



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: OBEST

El tipo de crédito que mayor se demanda presenta es el de microcréditos con un 57,6% puesto a que se entrega montos pequeños, seguido se encuentra el crédito de consumo con un 31,9% y con un 8,8% y 1,7% los créditos de vivienda y comercial. Entre todas las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua cuentan con un índice promedio de captaciones de 0.64 lo cual indica que en promedio el 36% de los recursos captados dentro de este segmento se están dejando de colocar en el mercado

1.2.1.3 Contextualización Micro

Como se mencionó anteriormente las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran divididas en cinco segmentos de acuerdo a su ubicación geográfica y su tamaño, la presente investigación se realizará al segmento dos de la zona tres. Geográficamente la provincia de Tungurahua cantón Ambato está dentro de la zona tres, son cuatro las instituciones que están dentro del segmento dos a continuación, se presenta las cooperativas de ahorro y crédito a estudiar.

Tabla 1. 3. Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2

N°	NOMBRE	CANTÓN	PROVINCIA	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC Ltda.	AMBATO	TUNGURAHUA	Castillo entre J. B. Vela y 12 de noviembre	Dr. Segundo Toalombo
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.	AMBATO	TUNGURAHUA	Lalama 08-51 y Juan B. Vela	Ing. José Chango
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO Ltda.	AMBATO	TUNGURAHUA	Calle Eugenio Espejo y 12 noviembre.	Dr. Rodrigo Llambo
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI Ltda.	AMBATO	TUNGURAHUA	Calle Juan B. Vela y Martínez esq	Lic. Juan Andagana

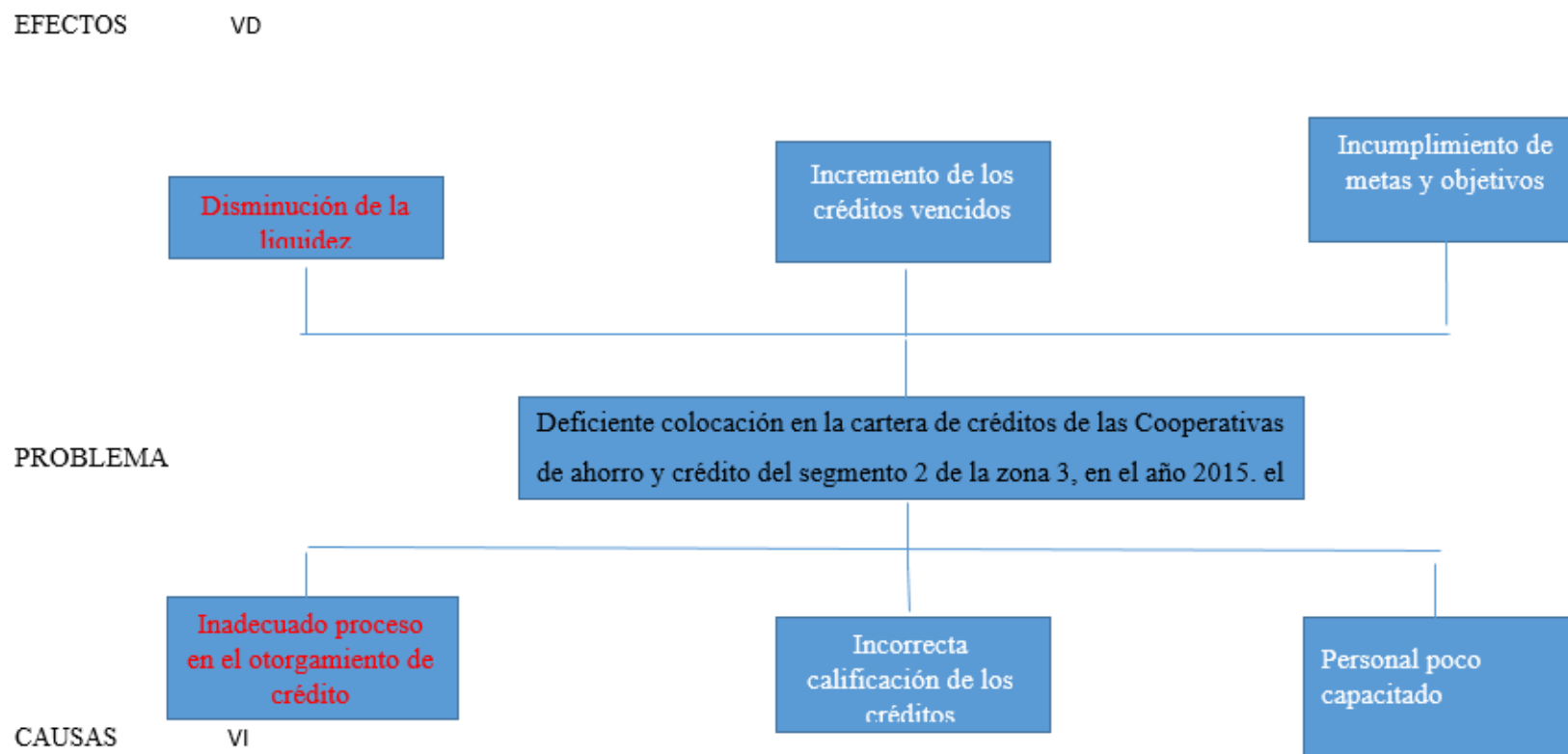
Fuente: Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2016)

El desarrollo del sector financiero ha sido notable en los últimos años en su mayoría son conformadas por grupos indígenas, varias de ellas han tenido crecimiento como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito Chibuleo, Ambato, Sac y Kullki Wasi las cuales han sido calificadas como las segundas más grandes del país ya que forman parte del segmento dos, estas cooperativas cuentan con sucursales en diferentes provincias generando más fuente de trabajo a la sociedad y a su vez ratificando la solidez que estas poseen.

Árbol de problemas

Gráfico 1. 6. Árbol de problemas



Elaborado por: Pomboza María (2016)

1.2.2 Relación Causa- Efecto

El presente problema de investigación “El proceso de crédito y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015”, se origina por diferentes causas dentro de ellas tenemos: inadecuado proceso en el otorgamiento de crédito, incorrecta calificación de los créditos y personal poco capacitado, todas estas causas generan los siguientes efectos disminución en la liquidez, incremento de los créditos vencidos y el incumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Una de las causas más importante que se ha considerado dentro de las Cooperativas Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 de la ciudad de Ambato es que no cuenta con un adecuado proceso para el otorgamiento de crédito lo cual provoca una disminución en la liquidez, esto genera inconvenientes ya que al no contar con suficiente liquidez no podrán hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

Por otra parte, se conoce que los analistas de crédito realizan incorrectas calificaciones para entregar un crédito los mismos generan un efecto como es el incremento de los créditos vencidos por parte de los socios de cada cooperativa pues, la falta de control y seguimiento a los créditos entregados tienden a presentar incumplimientos en sus pagos.

El personal poco capacitado induce al incumplimiento de metas y objetivos de la institución porque estos no tendrán el conocimiento adecuado de cómo entregar los créditos por lo cual se debería evaluar su conocimiento relacionado al reglamento y políticas que deben acatar para entregar un crédito.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación justifica su ejecución por la contribución que realiza a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 con el fin de buscar el mejoramiento en los procesos de créditos y liquidez. El proceso de crédito en las instituciones financieras es fundamental puesto a que es la actividad principal que realizan hoy por hoy en toda institución financiera.

Seguidamente del proyecto a realizar se beneficiarán de manera directa el departamento de créditos y financiero además la gerencia, los socios de las cooperativas y en si todo el personal que conforman cada una de las distintas instituciones a estudiar.

El impacto que tendrá el departamento de créditos será positivo debido a que ellos son los ejecutores de la entrega de los créditos y varios de los procesos establecidos por cada una de las cooperativas no se realiza de manera adecuada, ocasionando cartera vencida de dificultosa recuperación, por lo cual se cree que el inconveniente que presentaría es el cumplimiento y aceptación de la normativa para los procesos de crédito por parte de los asesores.

Se considera importante analizar los requisitos y políticas de crédito ya establecidas en cada una de las instituciones con el fin de conocer si registran las garantías para respaldar los créditos entregados, siendo este un aspecto muy importante a considerar para el desarrollo del proyecto.

Para la realización del proyecto de investigación existe la disponibilidad del recurso humano, material y financiero el cual es aporte del investigador siendo así factible la realización del mismo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar los procesos de crédito y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, durante el año 2015, para el fortalecimiento del departamento de créditos y mayor competitividad de la misma

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los procesos de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, para una correcta colocación de créditos.

- Analizar la liquidez a través de indicadores financieros de las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la zona 3, para el buen manejo de los recursos.
- Proponer un Modelo Credit Scoring que ayude al analista de crédito a evaluar mejorar los procesos de crédito para la adecuada toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

El tema a investigar del presente proyecto de investigación es importante para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que la principal actividad que realizan las instituciones financieras es la otorgación de créditos, realizar este proceso es algo riesgoso ya que existen posibilidades de que el socio incumpla con la obligación dando paso a la morosidad lo cual afectara directamente a la liquidez de dicha entidad, por tal razón se considera que es un tema altamente significativo.

Para el desarrollo y fundamentación de la presente investigación se ha revisado diferentes proyectos de investigación, artículos, tesis y papers los cuales no se registra estudios iguales a la problemática planteada anteriormente, por lo que el tema a investigar busca una solución oportuna y veraz.

Una de las investigaciones que se considera importante para el siguiente proyecto de investigación es de los autores (Calderón & Castro , 2014) en el que se menciona la elaboración de diferentes procesos que permitan complementar la metodología para la emisión y recuperación de los créditos bancarios. Además, señala distintos procedimientos que especifican las etapas planteadas de la política bancaria los cuales hacen referencia al proceso de otorgación y recuperación del crédito también se menciona elementos que ayudarán a la disminución del riesgo creditico.

Indica también que la nueva metodología que el Banco Nacional de Cuba plantea para la otorgación y recuperación del crédito serán muy útiles ya que antes mantenían políticas ineficientes del crédito las cuales no permitían el reembolso del dinero a tiempo, por tal motivo se vieron obligados a diseñar nuevas estrategias que permitan minimizar el riesgo de crédito, permitiendo colocar más créditos y dando una mayor confiabilidad en la emisión de créditos y la recuperación de los mismos.

Como resultados del trabajo investigado concluyen que la metodología señalada por la política bancaria de Cuba en el sector agrícola no es muy eficiente ya que no permite calcular con rectitud los ingresos de algunos tipos de crédito debido a que los sueldos del sector agrícola no son fijos por tal motivo no se puede realizar un análisis de crédito confiable.

En el proceso de créditos se establecen seis fases diferentes las cuales son: recepción y revisión de la solicitud, análisis de la solicitud, presentación al Comité de Crédito para su aprobación, otorgamiento del crédito, seguimiento al crédito y recuperación del crédito, en cada una de ellas se realiza distintas funciones. (Calderón & Castro , 2014)

Se ha considerado otro artículo importante de (Melián, Sanchis, & Soler, 2010) en el cual expone acerca del crédito cooperativo como un instrumento financiero para el fomento del emprendimiento de crisis. Esta investigación se enfoca en el crédito cooperativo el cual ayuda a las personas a emprender negocios que incrementen la economía social como lo indican:

En este sentido, las entidades de crédito cooperativo (cooperativas de crédito profesionales y populares, cajas rurales y secciones de crédito de cooperativas) han desempeñado tradicionalmente una labor importante en la financiación de dichas iniciativas. No obstante, en la actualidad, con el proceso de implantación de la banca ética o solidaria y los microcréditos, la banca comercial y las cajas de ahorros se han sumado con fuerza a este segmento del mercado; además, se está produciendo un crecimiento espectacular del fenómeno del emprendimiento en el ámbito del desarrollo local y la inserción socio laboral, lo que lo convierte en un sector de gran potencial de crecimiento para las entidades de crédito. (pág. 113).

De acuerdo con los autores dentro del sector financiero las cooperativas de ahorro y crédito, cajas rurales y secciones de crédito cumplen un rol muy importante ya que a través de los años se han ido posicionando llegando a ser las entidades más solicitadas por los sectores vulnerables para la emisión del crédito ya que a ellos se les presentan dificultades para acceder a un crédito en los bancos tradicionales.

De igual manera la autora concuerda con la autora de la cita anterior en que existen fases o etapas que ayudan al proceso de créditos de las entidades financieras para lo cual es importante realizar un análisis, verificar la resolución para definir la categoría a la que

pertenece, la formalización también es importante ya que ayuda a brindar información acerca de los productos que se ofrece finalmente termina con el seguimiento y recuperación.

Realizando otro tipo de investigación acerca del proceso de crédito (Garate, 2008) menciona en su tesis “Sistema financiero procedimiento para la concesión de créditos, control y cobranzas del Banco Guayaquil S.A.” lo siguiente “el punto estratégico para la optimización del proceso de concesión de créditos son los sistemas de información y la calidad de los datos que se obtengan del solicitante de crédito” (pág. 53)

Como lo menciona la autora el punto clave para otorgar un crédito se centra en la calidad de la información que proporcione el solicitante y la veracidad del mismo por otro lado la autora manifiesta que existen dos tipos de política que son la política rígida en la cual el dinero se cobra a cualquier costo y la política tolerante esta prefiere mantener al cliente para aplicar este tipo de política será necesario revisar la situación financiera de la entidad.

En su trabajo de investigación (Ipiales, 2015) bajo el tema “Los procesos de la concesión de créditos en la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” plantea como objetivo general: evaluar el impacto de la aplicación del proceso de concesión de créditos en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. para a la identificación de sus falencias, el mismo que llego entre otra las siguientes conclusiones:

La COAC no cuenta con un flujo grama de procesos por lo que el personal no tiene claro cuáles son sus obligaciones y responsabilidades que provocando que se pierda el tiempo en las actividades relacionada al préstamo, consecuentemente lleva al malestar del cliente, tampoco existe un comité responsable del análisis de los créditos de montos altos, llevando así al incremento de la morosidad y el incumplimiento de metas programadas. (pág. 96)

En la investigación (Ipiales, 2015) tambien menciona que el problema para la concesion de creditos se da por la variedad de creditos que emite la cooperativa los cuales no

presentan una adecuada clasificación, por ende el análisis que se realiza para la emisión del crédito resulta defectuosa lo cual permite que se de una mala colocación del crédito que a futuro presentara dificultades para su recuperación dando paso al crecimiento de la cartera de créditos en forma negativa.

Una de las recomendaciones que hace Ipiates (2015) es revisar el manual de créditos que tiene la COAC para poder establecer nuevas políticas que permitan mejorar la calificación, clasificación y análisis de los créditos teniendo como fin mejorar los procedimientos y adecuarlos acorde a la institución.

Otro investigador coincide con lo expresado anteriormente para lo cual (Fonseca, 2011) en su tesis “Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. matriz Ambato, período 2011” plantea los siguientes objetivos y concluye lo siguiente:

- Evaluar el Control Interno de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos con la finalidad de mejorar políticas y procedimientos que se encaminen al cumplimiento de metas y objetivos.
- Evaluar la situación financiera de la Cooperativa a través de un análisis financiero e indicadores financieros, y emitir conclusiones que ayuden a la toma de decisiones.
- Implementar un rediseño de los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. (pág. 13)

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta que dio paso a la verificación de la hipótesis para llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ De acuerdo con los datos obtenidos se determinó que el 83% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., menciona que no se aplica un

análisis, que le permite tener una visión clara y oportuna de la situación financiera para la toma de decisiones acertadas.

- ❖ Por otra parte la Institución no cuenta con un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos, así lo manifiestan el 67% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.
- ❖ Es así como se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., no cuenta con un sistema esquematizado de políticas y procedimientos que permitan la adecuada colocación y recuperación de créditos; lo cual genera la incertidumbre en las actividades y los desaciertos financieros. (pág. 75)

Los procesos en la colocación de créditos son vitales para las instituciones financieras el desconocimiento de ellas o la no aplicación de los mismo puede ser muy perjudicial para la entidad, la mayoría de las cooperativas no aplican en su totalidad los procesos de crédito por otro lado, los colaboradores manifiestan que no reciben capacitaciones que les permita conocer la forma adecuada para la colocación y la recuperación de los créditos; capacitar al personal indistintamente al departamento que pertenezcan es importante ya con contaremos con colaboradores competitivos que ayudaran al cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

A igual que Ipiales (2015) el autor Fonseca (2011) alude que es importante revisar el manual de créditos de las cooperativas, de igual manera considera que reformar las políticas crediticias serán de gran ayuda al departamento de créditos y en si a toda la entidad financiera, ya que se considera que el sector financiero es altamente competitivo.

Como recomendaciones el autor antes mencionado manifiesta se debe elaborar nuevos procedimientos para la colocación de créditos, de igual manera cree que es importante que el jefe créditos debe plantear metas y objetivos, que por el cumplimiento de los mismos se entregase un incentivo el cual se considera que es una buena idea para la estimulación del colaborador y por otro lado esto permita evaluar el desempeño del asesor. Además, sugiere que los asesores tengan un conocimiento más amplio acerca de la colocación de los créditos en los cuales se puntualiza la emisión correcta de los motos, revisión y comprobación de garantías, establecer un plazo acorde al salario que tenga el socio y el porcentaje del interés que generara. Realizando a cabalidad todo lo antes mencionado se podrá presentar un análisis y una calificación acorde a la situación económica del socio la cual permitirá tomar la decisión de otorgar o no el crédito.

Anteriormente se mencionó, que si no se realiza un procedimiento adecuado para la otorgación y recuperación de los créditos estos afectaran a liquidez de las cooperativas. Para lo cual, se ha tomado como referencia el artículo de (Nava, 2009) en el que indica que una planificación financiera facilitara la realización de un análisis financiero este ayudara a evaluar la situación y el desempeño financiero y económico de una empresa, además detecta los problemas y dificultades que se pueden presentar, la aplicación de los mismos permitirá implantar correctivos apropiados para solventarlas.

El análisis financiero se realiza en base a los indicadores financieros los mismos que miden la liquidez, solvencia, endeudamiento, rentabilidad y la eficiencia operativa de una entidad. La autora (Nava, 2009, pág. 606) considera que “una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una empresa solvente posee liquidez.” Por eso se considera que es importante el cálculo y el análisis de los indicadores financieros.

En conclusión, de su investigación (Nava, 2009) indica que el análisis financiero es una herramienta clave para una planificación financiera eficaz y efectiva la cual ayudara a la toma de decisiones que mejorarán la economía de las empresas.

Para el autor (Hernández, 2011) en su artículo indica que liquidez significa una:

acción humana en el ámbito de la utilidad y explica la transformación de cómo los bienes económicos se convierten en dinero y fundamenta el surgimiento del proceso de monetización y desmonetización del dinero y la importancia de establecer el dinero como depósito de valor y atesoramiento. (pág.54)

Terminada la investigación el autor citado anteriormente concluye que la teoría austríaca del ciclo económico realiza procedimiento los cuales degradan la liquidez generando vencimientos entre los activos y pasivos, ellos tienden a invertir en proyectos de inversión los cuales llegan un momento en el que los dejan de construir lo cual destruye a la economía ya que la recuperación de esa inversión se ve lejana además la recuperación de este crédito se daría por la forma judicial para lo cual se incurrirá en gastos a más de ello la liquidez de la institución financiera se verá más comprometida.

Para fundamentar más el tema de liquidez se ha acudido a otras fuentes de información como es la tesis de (Caiza, 2015) bajo el tema “Procesos de cobranza y su incidencia en

la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. de la ciudad de Ambato” propuso los siguientes objetivos: a) Levantar indicadores de gestión de cobranza. b) Elaborar un análisis comparativo de liquidez del segundo semestre año 2013 de la COAC Chibuleo con relación al primer semestre año 2014, mediante indicadores financieros. c) Proponer un modelo de gestión de cobranza que permita el mejoramiento de la liquidez de la Cooperativa. (pág. 10)

Dentro de su investigación el autor ha llegado entre estas y otras a las siguientes conclusiones:

- ❖ Los indicadores de Liquidez arrojan resultados mínimos y un alto dependencia de la cartera de créditos lo cual, en el transcurso de una eventualidad de riesgo, con los indicadores que presenta la COAC Chibuleo no podrá hacer frente a sus cuentas ahorristas e inversionista.
- ❖ El personal del departamento de cobranza no realiza la visita al día siguiente de la fecha de vencimiento del crédito, por lo que los socios no se preocupan en acercarse a cancelar por que pasa el tiempo y la gente se acostumbra a atrasarse.
- ❖ Las estrategias implementadas en el proceso de cobro de crédito no funcionan, ocasionando pérdidas económicas, y esto origina el no poder cumplir con el presupuesto establecido ni con las obligaciones contraídas en la institución. (pág.69)

La liquidez está relacionada con la cartera de créditos y esta se ve afectada por el difícil retorno del efectivo de algunos créditos para lo cual se considera que una correcta colocación de créditos generará liquidez que permitirá a la entidad tener solidez y crecimiento de igual manera evitará el crecimiento de la cartera morosa, pero un desconocimiento de la misma dará paso al incumplimiento de pagos por parte de los socios lo cual es perjudicial para las instituciones financieras.

En la tesis de grado de (Criollo, 2016) con el tema “El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. de la ciudad de Ambato” menciona los siguientes objetivos y conclusiones

- Analizar los factores del riesgo operativo en el área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato para la formulación de controles adecuados.
- Determinar los niveles de liquidez a través de indicadores financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato para la identificación de recursos disponibles a la colocación de créditos.

- Proponer un Modelo de Gestión de Riesgo Operativo para el área de créditos que mejoren la liquidez y adecuado cumplimiento de objetivos y metas. (págs. 14-15)

El autor ha llegado a determinar las siguientes conclusiones:

- Los factores y eventos de riesgo operativo que han ocasionado pérdidas financieras en el área de créditos son el error cometido por el talento humano al registrar las transacciones de los créditos en las cuentas correspondientes, el deficiente análisis a la capacidad de pago del socio que los oficiales de crédito realizan previo el otorgamiento del crédito, y la falta de seguimiento a los créditos colocados han elevado la posibilidad de que el crédito caiga en mora de modo que la cartera vencida presente dificultad de recuperación. Además los procesos para colocar los créditos específicamente al solicitar avalúo para créditos hipotecarios y el ingreso de datos al scoring son deficientes.
- La institución ha experimentado una reducción representativa de liquidez ubicándose en el mes de junio del 2016 en 13,40% un indicador inferior al 14% establecido por la cooperativa debido a los bajos niveles de recaudación diaria influenciada por el pago inoportuno de las cuotas de los socios, afectando directamente al nivel de créditos colocados. (págs. 120-121)

El estudio realizado en la COAC SAC Ltda. arroja grandes dificultades en área de créditos ya que su liquidez presenta bajos niveles así lo menciona (Criollo,2016) también alude que esto se dio por la mala colocación de los créditos cuyos resultados se ven reflejados en los tipos cartera de créditos que posee la cooperativa también se puede observar en el análisis financiero y en los diferentes indicadores que plasman la liquidez, solvencia, morosidad y rentabilidad de la cooperativa.

En lo que concierne al crédito y liquidez se conoce que el crédito independientemente al tipo o naturaleza al que pertenezca es parte fundamental de las entidades financieras cuyo objetivo primordial es el compromiso de pago. Por lo cual el solicitante adquiere un crédito en función de sus ingresos económicos. Si el deudor planifica bien la distribución de sus recursos a futuro no le presentará dificultad para cumplir con la obligación contraída por lo contrario se expondrá a riesgos e incertidumbres que generaran incumplimientos o retrasos en sus pagos por falta de liquidez y por ende se dará paso a la morosidad.

Para tratar de mitigar el problema que se presenta dentro del proceso de otorgamiento de crédito (Ruza & Curbera, 2013) menciona que antes de conceder un crédito se debe realizar un análisis previo el cual permita obtener una visión clara acerca del solicitante

de igual manera se ayuda a predecir los riesgos de crédito para lo cual presenta un modelo llamado las 5C's:

- a) **Carácter:** hace referencia a la reputación de una empresa en sentido amplio, a su capacidad de pago y a su historial pasado. Existe consenso a la hora de señalar que el número de años y la experiencia en el sector ofrecen una buena aproximación a la reputación de pago.
- b) **Capital:** puede ser medido de diferentes formas y refleja el grado de apalancamiento financiero de la empresa y su capacidad para hacer frente al servicio de la deuda. En general, la insuficiencia de capital es un claro indicador de mayor probabilidad de quiebra.
- c) **Capacidad:** se relación con la volatilidad de los flujos de ingresos de la empresa. Si el perfil de ingresos de la empresa es relativamente estable a los largo del tiempo es de esperar que tenga menores problemas de liquidez a la hora de devolver la deuda.
- d) **Colateral:** analizado en termino de calidad y liquidez para convertirlo en efectivo a corto plazo y sin sufrir pérdidas. Asimismo, hay que tener presente el grado de prelación en el cobro de las deudas con respecto a otros deudores de la empresa.
- e) **Ciclo:** considera las condiciones económicas imperantes en cada momento, dado la evidencia empírica ha puesto de manifiesto la correlación existente entre el momento del ciclo económico y la evolución de la tasa de fallidos (quiebras de carácter coyuntural). Adicionalmente, se suele analizar el comportamiento económico del sector en cuestión ya que puede existir diferencias notables de uno a otro. (pág. 11).

Se considera que estos son los elementos más esenciales dentro de un proceso de crédito por lo cual se ha considerado que las 5C's de crédito es un modelo que se ajusta a las necesidades que tienen las cooperativas de ahorro y crédito que se estudian en la presente investigación.

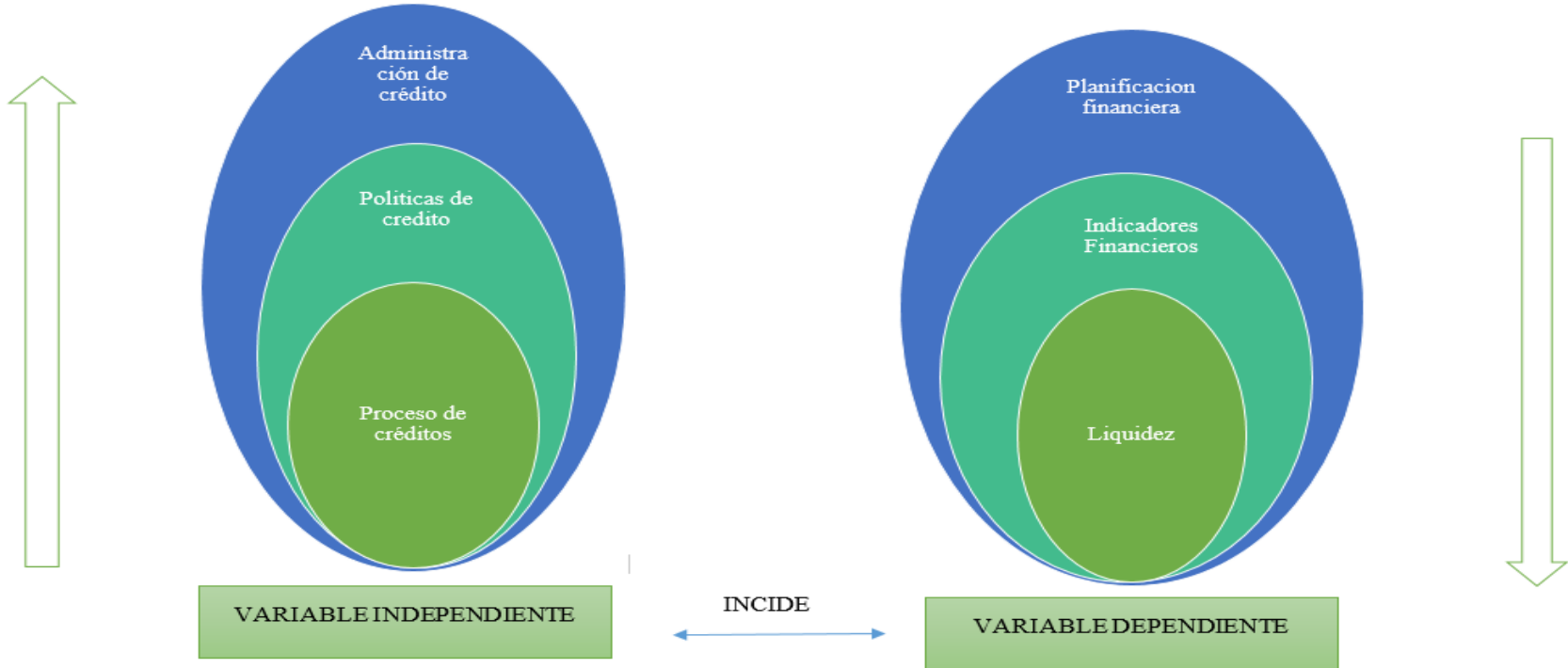
Con el fin de encontrar una posible solución al problema planteado se sugiere aplicar es modelo Credit Scoring el cual ayudará a mejorar el proceso de evaluación del crédito. Para ampliar el conocimiento acerca de este modelo los autores Rayo, Lara & Camino (2010), realizan una explicación profunda sobre lo que engloba esta calificación crediticia, en lo que tenemos:

El credit scoring estima el momento en el que se está llevando a cabo la solicitud, cuál será el comportamiento del crédito hasta su vencimiento, atendiendo al riesgo del cliente. Se evalúa a través de un modelo predictivo de comportamiento de pago o reembolso mediante una puntuación que mide el riesgo de un prestatario y/o de la operación. (pág. 91)

Para aplicar el Modelo de Credit Scoring, se debe aplicar métodos que permiten de alguna manera clasificar a los individuos que solicitan el crédito, en incluso a aquellos que ya forman parte de la empresa, en los niveles de riesgo que existan ya sea este bueno o malo. Actualmente, se utilizan herramientas matemáticas y de inteligencia artificial., pero en todas ellas se parte tomando en cuenta la información del cliente que contienen las solicitudes de crédito, información interna y externa

2.2. Fundamentación Científico - Técnico

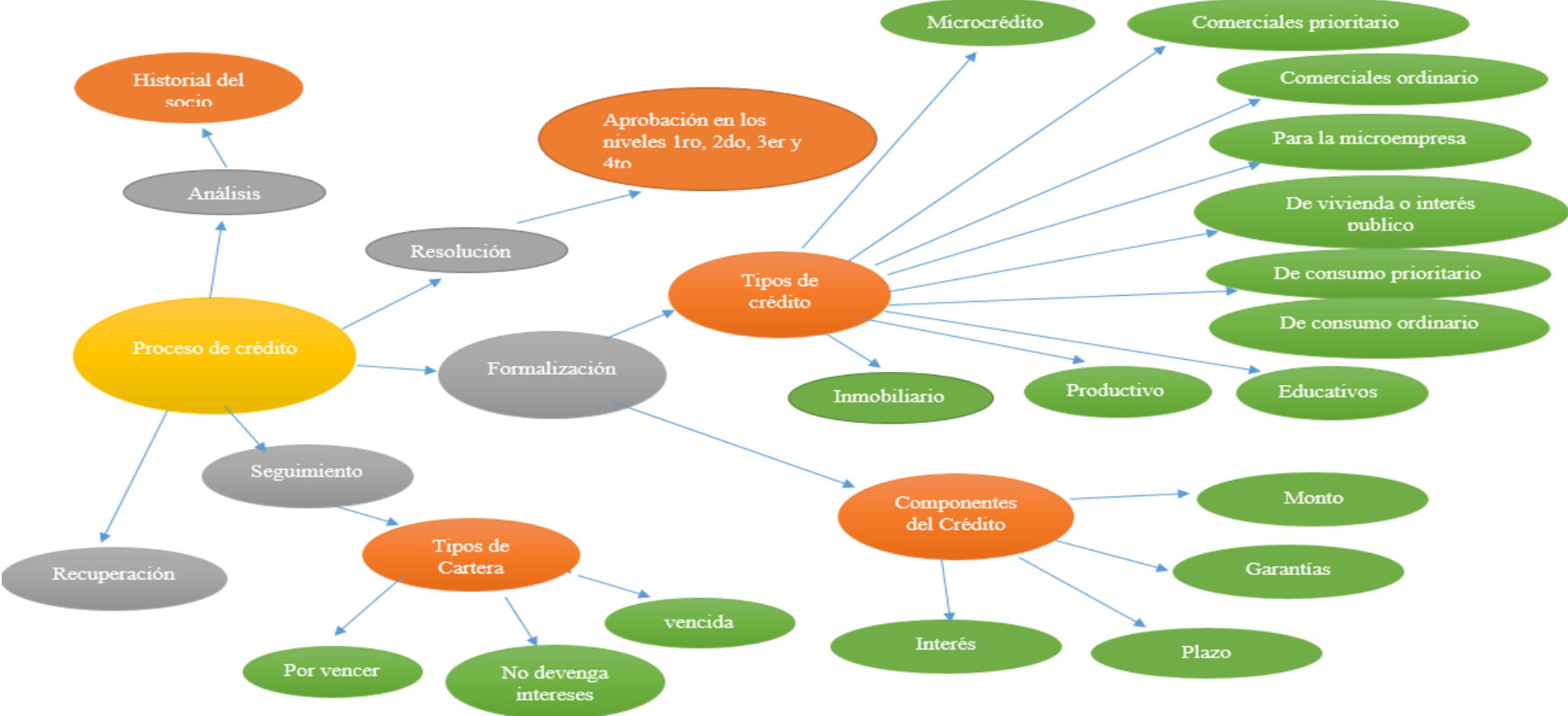
Gráfico 2. 1. Categorías fundamentales



Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Pomboza María (2016)

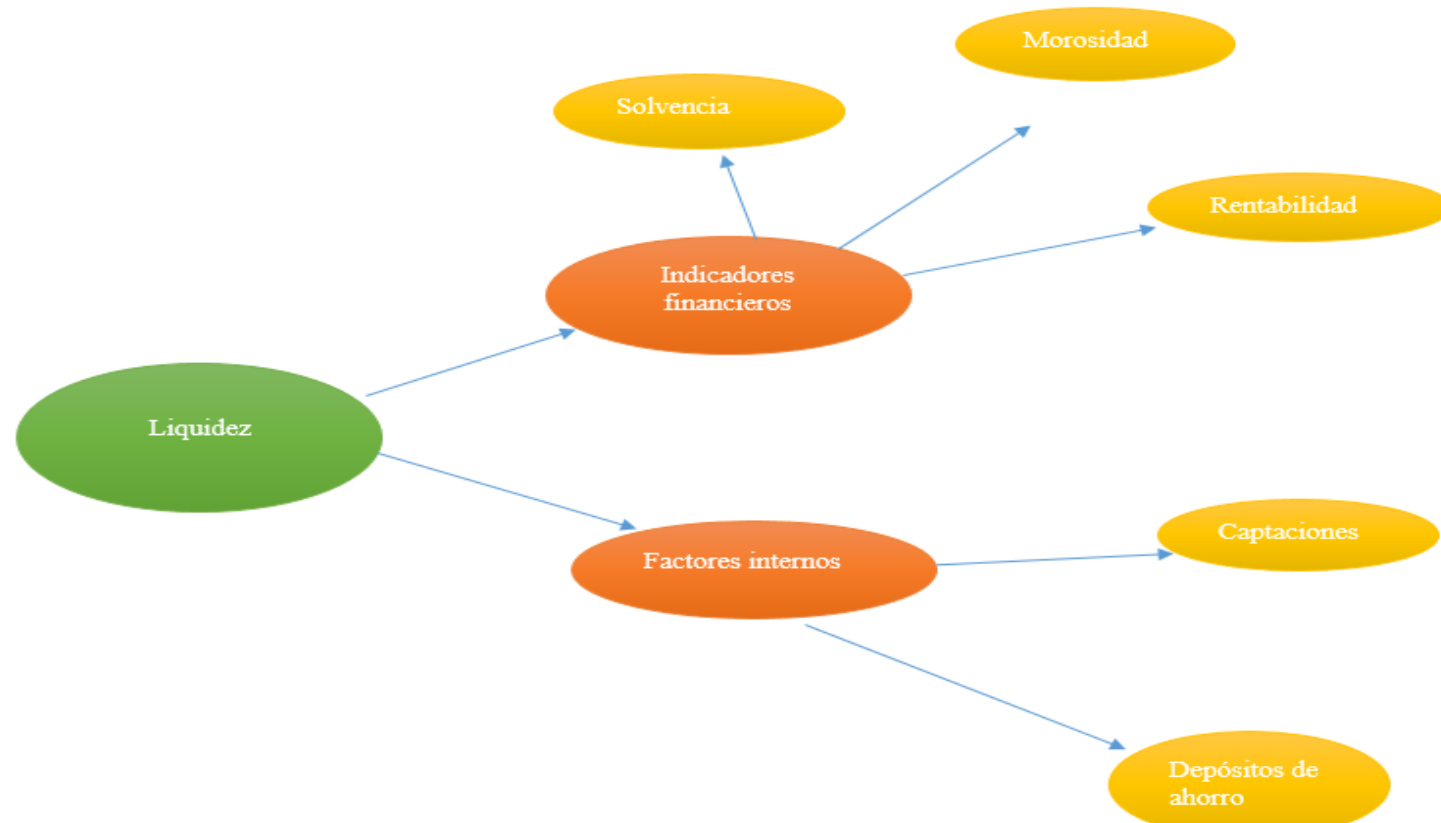
Gráfico 2. 2. Constelación de ideas Variable Dependiente: Proceso de crédito



Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Pomboza María (2016)

Gráfico 2. 3. Constelación de ideas Variable Independiente: Liquidez



Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Pomboza María (2016)

2.2.1 Marco conceptual variable independiente: Proceso de créditos

2.2.1.1 Administración de crédito

Según (Bañuelos, 2014, pág. 1) manifiesta: “Maneja las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar; tiene como objetivo primordial el delinear con eficacia las políticas y procedimientos que brinden a sus clientes opciones cuando no pueden pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizados”.

Para (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador , 2003, pág. 169) menciona que

se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Con lo expuesto anteriormente se puede decir que la administración de créditos se enfoca en diseñar con eficiencia, eficacia los procedimientos y políticas que los asesores deben conocer y aplicar para la otorgación de créditos, dentro de los cuales se especificará los requisitos, montos y tiempo de pago entre otros requerimientos que el solicitante deberá realizar. El fin que tiene la administración de créditos es asegurar el reembolso del crédito entregado para salvaguardar los intereses de la cooperativa y no presentar problemas en las cuentas por cobrar y por pagar.

2.2.1.2 Políticas de crédito

Según (Faxas, 2011, pág. 22) define a las políticas de crédito como:

un proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos.

(Córdoba, 2012, pág. 205) manifiesta:

Las condiciones económicas y políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia.

Entre las variables de políticas a considerar figuran:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- La duración del período de crédito.
- El descuento por pronto pago.

Por lo tanto se puede considerar que una política de crédito es una regla una guía que permite al asesor identifica los procedimientos que se debe realizar para el otorgamiento y recaudo del crédito conjuntamente con la evaluación y la decisión de entregar o no el crédito, el cumplimiento de las políticas es de carácter obligatorio ya que médiante ellas se establece el desarrollo de la economía y la estabilidad de las instituciones cabe mencionar que cada una de las cooperativas tienen sus propias políticas de crédito es decir que estas se establecen internamente de acuerdo al criterio que tenga cada institución.

2.2.1.3. Proceso de crédito

Para poder emitir un crédito las cooperativas de ahorro y crédito deben realizar eficientemente los procesos y procedimientos durante la otorgación de crédito por lo cual es importante seleccionar, calificar y evaluar de manera adecuada a los socios ya que de ello dependen la estabilidad de las instituciones financieras por lo que se considera muy importante para el proyecto de investigación definir en que se basa el proceso de créditos.

Manual de créditos

Para una mejor comprensión del manual de créditos se ha tomado como referencia a (Rural, 2010) que manifiesta lo siguiente:

El Manual permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones. Al contar con una adecuada definición de

responsabilidades, se puede lograr una correcta ejecución de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en los procesos de trabajo.

Con el Manual se podrá contar con una política coherente, claramente explícita y escrita que sea complemento de la planificación estratégica definida a través de metas, objetivos y presupuestos, a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de todos los funcionarios, inversionistas y accionistas de la Institución. Este documento constituye un elemento vital para todas las áreas involucradas en el proceso crediticio, en cada una de sus instancias, lo que no implica el sometimiento constante a disposiciones rígidas. La política se establecerá en sus factores básicos, pero será examinada constantemente a la luz de las cambiantes circunstancias. (pág. 7)

Por otro lado (Mullo, 2014) menciona que todo manual de crédito se debe ir revisando a actualizando de manera constante ya que de ello dependerá el éxito de la cooperativa además alude que los procedimientos y políticas deben ir acorde al sector financiero ya este mercado es cambiante.

En definitiva, el manual de crédito es un documento en el cual se crean políticas crediticias, responsabilidades y funciones para las personas que se encuentran de una u otra manera involucradas dentro de las actividades de crédito con ello se podrá realizar correctamente las actividades designada y ayudara a detectar errores a tiempo.

Proceso de concesión de créditos

Para entender de mejor manera acerca de los procedimientos del crédito se ha citado a (Tubon, 2012, pág. 41) que indica al proceso de crédito como un “conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias”. Como lo menciona la autora el proceso de créditos se refiere a todos los pasos que se realiza antes, durante y después de la concesión de los créditos.

Para una mejor comprensión del tema mencionado se cita a la (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera , 2015) que mediante resolución N° 129-2015-F manifiesta que el proceso de crédito realiza mediante tres etapas que son:

otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento

comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, (págs.3-4)

De acuerdo con los autores se puede mencionar que dentro del proceso de créditos se distinguen tres etapas que son: otorgamiento, seguimiento y recuperación. Dentro de la etapa de otorgamiento se realiza la evaluación, la estructura en la cual se establecerán los requerimientos para otorgar el crédito. En la etapa de seguimiento se controlará el cumplimiento de los pagos. La etapa de recuperación se enfocará en la recaudación del efectivo sea normal o judicial. En el proceso de crédito se establecen varias etapas que a continuación se detallan:

2.2.1.3.1 Análisis de crédito

Para mejor comprensión del análisis de crédito se ha citado a (Hernández, Meneses, & Benavides, 2005) que en su artículo menciona los aspectos claves que se debe considerar para realizar un buen análisis crediticio:

Conocimiento del sujeto de crédito: Tiene que ver con su solvencia moral, su reputación y su disposición para cumplir sus compromisos con terceros; conocer su historial crediticio.

Capacidad de pago: Se analiza mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante, de tal manera que se refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe garantizar la capacidad de pago de la firma.

Capital de la firma: Es importante conocer la contribución de los accionistas que están asumiendo el riesgo del crédito, su estructura financiera de corto plazo y su estructura de capital, así como su capacidad de endeudamiento a través de diferentes índices que estimen la proporción de recursos propios en relación con los recursos de terceros.

Garantías (colateral): Existen dos tipos de garantías, reales y personales. En el caso de las reales el bien se coloca a disposición del acreedor en caso de incumplimiento, en el caso de las personales, los bienes serán perseguidos en el curso de un proceso legal.

Ciclo Económico (condiciones cíclicas o estacionales): En el análisis de crédito constituye un elemento importante para determinar la exposición al riesgo de crédito, ya que algunas industrias son altamente dependientes de un ciclo económico. (pág. 134)

También los autores antes mencionados indican que existen tres ejes que ayudan al análisis de crédito los cuales se basan en la probabilidad de incumplimiento, la provisión de crédito y la migración del crédito.

Por otra parte, la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) menciona que la actividad de las instituciones financieras es la intermediación de dinero por lo cual el sector cooperativo financiero otorga créditos y se expone a diferentes tipos de riesgos para tratar de evadir la aparición de estos riesgos cada una de las entidades deben realizar un análisis minucioso a los solicitantes basándose en su historial crediticio, estabilidad económica y garantías.

Con lo expuesto anteriormente se puede concluir que dentro de esta etapa se analiza el historial del socio, de ser socio antiguo su información se podrá observar en el sistema que posee las cooperativas de igual manera en las carpetas de archivo si el socio ya ha realizado créditos anteriores y tiene buena referencia de sus pagos esto le beneficiara para la otorgación de otro crédito además se considerara importante sus ingresos y egresos al igual que las garantías que se presenta.

2.2.1.3.2. Resolución

En esta etapa se establece la resolución para la aprobación de los créditos para lo cual se estipula niveles de aprobación de igual manera la o las personas que aprobaran el crédito de acuerdo al nivel jerárquico que ocupen dentro de la institución, cabe mencionar que la cantidad de niveles dependerá de cada cooperativa.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 de las cuales se está realizando este proyecto de investigación han establecido los niveles que a continuación se muestran.

Tabla 2. 1. Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO SEGMENTO 2 ZONA 3				
Nivel jerárquico	COAC SAC Ltda.	COAC AMBATO Ltda.	COAC CHIBULEO Ltda.	COAC KUSQUI WASI Ltda.
Fábrica de crédito	\$100-10000	\$300-10000	\$100-10000	\$50-3000
Jefe de negocio y jefe de crédito	\$10001-20000	\$10001-20000	\$10001-20000	\$3001-20000
Gerencia y consejo de administración	\$20001-40000	\$20001 en adelante	\$20001 en adelante	\$20001 en adelante

Fuente: Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Las cooperativas de ahorro y crédito establecen mediante un reglamento interno los niveles de aprobación en el cual se estipula de acuerdo al nivel jerárquico dentro de las instituciones y del monto que solicita el socio.

Como primer nivel tenemos fábrica de créditos los que conforman este grupo son: asesores, digitadores y referencia los montos que pueden aprobar van desde \$50,00 hasta \$10000,00 estos varían de acuerdo a las políticas de cada entidad. Segundo nivel se encuentra los jefes de crédito y negocio quienes son los encargados de aprobar los montos de créditos que van desde \$10001,00 hasta \$20000,00 estos varían de acuerdo a cada entidad. En el tercer nivel se aprobarán los créditos de montos que van de \$20001 en adelante para lo cual se necesita la aprobación de gerencia y del consejo de administración este tipo de crédito es considerado de alto riesgo.

2.2.1.3.3. Formalización

Dentro de esta etapa del proceso de otorgación de créditos se analiza los aspectos como el contrato de crédito el tipo de crédito también se da a conocer los componentes del crédito.

Antes de conocer los tipos de crédito se considera importante conocer la definición de crédito para lo cual (Justensen, 2012) señala que el termino crédito se refiere a la prestación de dinero conocido también como préstamo, endeudamiento u obligación que una persona adquiere con una cooperativa, empresa u otras entidades afines en un tiempo determinado.

El crédito en el ámbito financiero es más conocido como es la prestación de dinero a través las instituciones cooperativas o entidades afines, quienes solicitan este servicio son los socios, los cuales deberán pagar hasta un tiempo determinado por las dos partes y adicionalmente un interés que la institución financiera fija.

Tipos de crédito

Existen diferentes tipos de crédito que las instituciones financieras están autorizadas a entregar así lo menciona la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) mediante la resolución No. 043-2015-F en el cual expide las normas que regularan la cartera de crédito de las instituciones del sistema financiero.

Crédito Productivo: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes. Para el Crédito Productivo se establece los siguientes subsegmentos de crédito:

a. **Productivo Corporativo.** - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.000.00.

Productivo Empresarial. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

c. **Productivo PYMES.** - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

2. Crédito Comercial Ordinario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

3. Crédito Comercial Prioritario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras. Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:

a. **Comercial Prioritario Corporativo.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

b. **Comercial Prioritario Empresarial.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD '1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

c. **Comercial Prioritario PYMES.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD '100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

4. Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

5. Crédito de Consumo Prioritario: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

6. Crédito Educativo: Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

7. Crédito de Vivienda de Interés Público: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

8. Crédito Inmobiliario: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

9. Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

a. **Microcrédito Minorista.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

10. Crédito de Inversión Pública. - Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público. (pág. 2-5).

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera ha establecido los diferentes tipos de crédito antes mencionados considerando las necesidades prioritarias que poseen las personas pues ellos son los principales beneficiarios, las instituciones financieras cumplen un rol importante dentro de la sociedad ya que al captar dinero y conceder crédito genera ganancias las mismas que cuidan el bienestar de la cooperativa sin mencionar el riesgo crediticio al que se someten.

Las cooperativas de ahorro y crédito que se estudian en el proyecto de investigación conceden los siguientes tipos de crédito.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

- Comercial
- Consumo
- Microcrédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

- Consumo
- Comercial
- Microcrédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

- Consumo
- Comercial

- Microcrédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

- Microcrédito
- Inversión
- Consumo

Los crédito que más emiten las cooperativas antes mencionadas es el microcrédito seguido por el crédito de consumo por lo cual se considera resaltar estos dos tipos de crédito mencionando a la (Cumbre Mundial de Microcréditos, 1997, pág. 2) que define al microcrédito como “programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”.

Por otra parte, la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) menciona al crédito de consumo se otorgará para mejorar la calidad de vida de las personas permitiéndose vivir de manera digna ya que este tipo de crédito está enfocado para compra de bienes o adquisición de servicios para un beneficio personal. Y el crédito comercial se otorgará a personas que realicen una actividad comercial este tipo de crédito solo se puede invertir para mejoramiento del negocio.

Componentes del crédito

Terminado el estudio de los diferentes tipos de crédito a continuación se detallan los componentes del crédito los mismos que se encuentran inmersos en el contrato de crédito

Monto del Crédito

Como lo menciona (Córdoba, 2012, pág. 323) “En general, el monto del crédito es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que no entrega la institución,

más los intereses calculados por anticipado, los cuales deberemos pagar al vencimiento”

Para (Ramírez, 2007) manifiesta que el monto de crédito es la cantidad de dinero que el socio solicita a la cooperativa mediante una solicitud, esta es emitida por la institución su formato puede variar debido a que se realiza por cada una de las cooperativas.

El monto de crédito se considera a la cantidad de dinero que presta la institución financiera al solicitante, el monto se establece a partir del análisis de crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito que se estudian en el proyecto de investigación conceden los siguientes tipos de crédito.

Tabla 2. 2. Tipos y montos de crédito de las COAC´s segmento 2 zona 3

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO SEGMENTO 2 ZONA 3								
Tipos de crédito	COAC SAC Ltda.		COAC AMBATO Ltda.		COAC CHIBULEO Ltda.		COAC KUSQUI WASI Ltda.	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta
Consumo	\$1000,0	\$2000,0	\$1000,0	\$10000,0	\$1000,0	\$20000,0	\$50,0	\$40000,0
Comercial	\$20000,0	50000,0	\$80000,0	\$100000,0	\$20000,0	\$80000,0	-	-
Microcrédito								
Minorista	\$500,0	\$1000,0	\$300,0	\$1000,0	\$500,0	\$5000,0	\$500,0	\$3000,0
Acumulación Simple	\$1001,0	\$1000,0	\$1001,0	\$3999,0	\$1000,0	\$5000,0	\$3001,0	\$20000,0
Acumulación Ampliada	\$10001,0	\$20000,0	\$4000,0	\$10000,0	\$5001,0	\$10000,0	\$20001,0	\$30000,0
Inversión	-	-	\$10001,0	\$20000,0	-	-	\$1000,0	\$20000,0

Fuente: Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2016)

Como se mencionó anteriormente las cooperativas de ahorro y crédito que están siendo objeto de estudio del proyecto de investigación emiten tres tipos de crédito que son: consumo, comercial y microcrédito además las COAC AMBATO Ltda. y COAC KUSQUI WASI Ltda. adicionalmente entregan el crédito de inversión. Los montos varían ya que van de acuerdo al capital y la liquidez que posean también se ajusta a las necesidades de sus clientes.

Las entidades que se están estudiando son conformadas por personas indígenas los cuales indican que la mayoría de sus clientes son de las zonas rurales considerando así que las cooperativas están dirigidas a la clase media y baja por tal razón el crédito que mayor se demanda genera es el minorista y el de menor demanda es el comercial.

Plazo

Como lo menciona (Córdoba, 2012) el plazo es el tiempo que otorga la cooperativa al solicitante para que cancele el monto más los intereses, estos pueden ser meses o años cabe mencionar que este plazo se pacta entre las dos partes.

Por otro parte la (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera) menciona que el plazo crediticio es un acuerdo entre las dos partes del tiempo que ocurre entre el otorgamiento y la cancelación del crédito.

El plazo se considera un acuerdo entre las dos partes, el tiempo que se especifica queda registrado entre los documentos del proceso de crédito. Por lo general el periodo que se acuerda son: días, meses o años. Cabe mencionar que si no se termina de cancelar la obligación dentro del tiempo establecido este pasara al cobro por la vía legal.

Garantías

Como lo menciona la (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera , 2015 , pág. 3) en la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, considera a la garantía como una “obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena.” Estas sirven a las cooperativas como un respaldo para asegurar el pago del crédito por parte del deudor.

Existen seis tipos de garantías según (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera , 2015, pág. 3) se encuentra establecido en el art. 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero siendo así:

Garantía auto- liquidable: dentro de estas garantías se considera a las inversiones que se tenga en la misma entidad o en diferentes instituciones, los bonos del estado también los títulos valores.

Garantía personal: se refiere a una persona natural o jurídica que voluntariamente firma para responder por la obligación contraído por un tercero.

Garantía solidaria: es cuando la entidad exige a uno o a todos los garantes a cancelar ese crédito.

Garantía hipotecaria: es aquella donde los bienes inmuebles quedan a favor de la cooperativa para respaldar el cumplimiento de pago por parte del deudor.

Garantía prendaria: es aquella donde los bienes muebles quedan a favor de la cooperativa para respaldar el cumplimiento de pago por parte del deudor.

Según (Gómez, 2002) menciona que la “Garantía: algunos créditos se otorgan con sólo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor, pero, en general, los prestamistas suelen pedir garantías: títulos, cauciones, hipotecas, etc.”

Con lo expuesto anteriormente podemos decir que la garantía es un medio mediante el cual las instituciones financieras puedan asegurar el retorno del efectivo y de igual manera para responsabilizar a los socios que cancele la obligación contraída.

Interés

Para (Van & Wachowicz, 2002, pág. 38) mencionan y clasifican al interés como el “Dinero pagado (ganado) por el uso del dinero” el interés se clasifica en interés simple y compuesto, se considera interés simple a la ganancia que se recibe por un monto o capital de dinero en un periodo de tiempo, estos no se suman al capital para obtener nuevos intereses y el interés compuesto se genera cuando finaliza el periodo de inversión y estos no son retirados y se vuelve a reinvertir.

Otros autores (Escobar & Cuartas, 2006) definen al interés como: “Precio que pagan los agentes económicos por usar fondos ajenos; o, en otras palabras, precio al cual se presta el dinero.”

Con lo expuesto anteriormente se puede mencionar que, el interés es la cantidad adicional que se paga por la prestación del dinero en un tiempo determinado, esta es la forma de compensar la actividad de las cooperativas, el interés se mide en un porcentaje.

Dentro del sector financiero la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) establece los porcentajes de interés que se deben aplicar en caso de incumplimiento de la obligación contraída.

Tabla 2. 3. Tasas de interés por mora

DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
Más de 60	10%

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015

Los porcentajes de las tasas de interés mencionado anteriormente son los que se debe aplicar por las entidades financieras del Ecuador, su aplicación se dará solo cuando el socio no esté al día en sus pagos en otras palabras, se encuentre en moroso de no ser el caso el socio no tiene por qué estar sujeto al pago de un interés adicional.

2.2.1.3.4. Seguimiento

En esta etapa del proceso en el otorgamiento de crédito se tomarán en cuenta tres puntos fundamentales que son el cumplimiento del contrato, las categorías del crédito y la cartera de crédito.

Para una mejor comprensión del cumplimiento del contrato se cita a (Van & Wachowicz, 2002) que mencionan:

El contrato de crédito en si simplemente asigna al prestamista autoridad legal para emprender las medidas pertinentes en caso de que el prestatario no cumpla con las condiciones de crédito. Si no fuera así, el prestamista se vería limitado por un compromiso y tendría que esperar hasta el vencimiento antes de poder llevar a cabo las medidas correctivas conducentes. Con un contrato de crédito bien elaborado, los prestatarios que sufren pérdidas o algún otro hecho adverso caerán en incumplimiento – con lo cual se emitirá una “señal preventiva” de posibles problemas más serios en el futuro. Esto dará al prestamista la oportunidad de actuar. (p. 574)

En todo contrato lo que se busca es el cumplimiento a cabalidad del mismo por ello todas las instituciones financieras se aseguran que estos se cumplan de manera tranquila, pero en la mayoría de cooperativas se ha visto la necesidad de contar con un departamento legal ya que varios de los créditos realizados presentan dificultades para

su cobro lo que obliga a la institución actuar por la vía legal lo cual resulta molesto para las dos partes ya que el objetivo de las cooperativas es ayudar a las personas mas no despojarles de sus bienes.

Categorías del crédito

Para establecer las categorías del crédito del deudor es importante considerar la capacidad de pago en base a los ingresos que posee y el cumplimiento que puede tener con sus deudas. (Guzmán, 2006) menciona lo siguiente:

- a) Si el deudor es clasificado en categoría Normal (0), esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones, entendiéndose que el cliente los cancela sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa.
- b) Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales (1), esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que de no ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.
- c) Si es clasificado en categoría Deficiente (2), esto quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos y además incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.
- d) La categoría Dudoso (3), significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.
- e) Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida (4), esto quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 365 días. (pág. 13-14)

Tipos de Cartera

Cartera Vencida

Para (Dias, 2006) “Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la SBIF, que es un máximo de 90 días”.

Por otro lado, la (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera , 2015 , pág. 3) mediante resolución N° 129-2015-F define a la cartera vencida como una “parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reportan atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago;”

Coincidiendo con los autores se considera cartera vencida se conoce como el incumplimiento del pago de una obligación la cual resulta difícil recuperar esta se da conocer cuando ya se ha pasado varios días de atrasó y para considerar cartera vencida se tiene una escala de días máximos que se considera, si el socio llega a pasar de los días establecidos se considerará como cliente o socio moroso y este pasará a trámite judicial.

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) en su plan de cuentas menciona en número de días que se concidera como cartera vencida estos varían de acuerdo al tipo de crédito que pertenezca.

Cartera Por vencer

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 94) en la Resolución No. SEPS-IFPS-IEN 2015-061 afirma que “Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.”

Por otro lado, (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera , 2015 , pág. 2) mediante resolución N° 129-2015-F menciona “Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.”

Con lo mencionado anteriormente se entiende que cartera por vencer es la cartera que no ha vencido el plazo de pago o que a su vez no se cumple los días para pasar a vencida dentro de este tipo de cartera también se considera a los créditos que ya ha llegado la fecha de cancelación y no han pagado por 30 o 60 días.

De igual manera la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) en su plan de cuentas menciona el número de días que se considera como cartera por vencer estos varían de acuerdo al tipo de crédito que pertenezca.

Cartera No devenga intereses

De igual manera (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 42) Resolución No. SEPS-IFPS-IEN 2015-061 menciona que “la cartera que no devenga intereses mantiene una subclasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos;”

Según la (Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera , 2015 , pág. 3) en la resolución N° 129-2015-F menciona que la cartera que no devenga intereses “Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida;”.

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) en su plan de cuentas menciona el número de días que se considera como cartera que no devenga interés, estos varían de acuerdo al tipo de crédito que pertenezca.

2.2.1.3.5. Recuperación

En la última etapa del proceso de otorgación de crédito se realiza la recuperación para lo cual (Brachfield, 2008) menciona que existe diferentes herramientas que ayudarán a la cobranza para lo cual la tecnología puede ser de gran ayuda ya que mediante una llamada se puede dar aviso para que se acerque a pagar, otra medida que se toma son los mensajes que se envían a través de celulares o por correo electrónico y la forma más conocida y de mayor aplicación es la visita personal la cual consiste en ir a buscar al socio en su casa o lugar de trabajo.

Otro autor menciona (Fuentes, 2012) que para la recuperación de crédito se deber hacer mediante tres subprocesos de los cuales primero es el cobro administrativo el cual consiste en llevar un control diario en el sistema en el cual se observe el día de vencimiento cantidad e información del deudor, el segundo subproceso son los avisos de cobro el primero se realizara el día siguiente del vencimiento de la cuota; segundo aviso se reportara al jefe de cobranza el cual enviara un aviso mencionando que se encuentra reportado en la central de riesgos como moroso y un tercer aviso hará notificando que si no se pone al día en sus pagos entrará a cobro judicial.

2.2.2 Conceptualización de la Variable Dependiente: Liquidez

Para una mejor conceptualización de la liquidez se partirá hablando de la planificación financiera que parte de ahí el estudio de nuestra variable.

2.2.2.1 Planificación Financiera

Tomando como referencia a (Levy, 2005) que menciona acerca de la planificación financiera lo siguiente:

Determina cuáles serán los recursos necesarios para emprender y desarrollar eficientemente las actividades de la empresa, conjuntamente con la definición de las fuentes de financiamiento de los proyectos, para allegarse oportuna, suficiente y económicamente los recursos que los puedan llevar a cabo, es una de las principales funciones del ejecutivo financiero. (pág. 45)

De igual manera (Maqueda, 1992, pág. 30) afirma que la planificación financiera “estará presente en todas y cada una de las actividades de la empresa: compras, producción, ventas, inversiones, almacenamiento y obtención de resultados.”

De acuerdo con los autores la planificación financiera es un proceso que consiste en la elaboración de un plan que ayudará a tomar decisiones adecuadas que permitirán cumplir las metas y objetivos planteados, de igual manera facilitará la distribución de los recursos para toda la institución, la aplicación adecuada de esta herramienta permitirá minimizar futuros riesgos financieros.

Antes de dar paso a la conceptualización de los indicadores financieros se ha considerado que es muy importante hacer énfasis a los estados financieros ya que para poder aplicar indicadores se necesitará información que solo se encontrará dentro de los estados financieros que según (Dominguez, 2009) afirma:

El análisis de los estados financieros debe examinar diversos aspectos importantes de la situación financiera de una empresa, así como de los resultados de sus operaciones. Para organizar de algún modo este análisis, podemos señalar cinco áreas principales de interés:

- La estructura patrimonial
- El fondo de maniobra y liquidez a corto plazo
- Flujo de fondos
- El resultado económico de las operaciones
- Rendimiento y rentabilidad (pág.3)

2.2.2.2 Indicadores financieros

Sabemos que la elaboración de los indicadores financieros es esencial en cualquier empresa ya que con estos se puede analizar la situación económica para una mejor comprensión se ha tomado como referencia a (Agroindustria y competitividad , 2006) que afirman lo siguiente:

Los indicadores financieros permiten comparar los resultados individuales de las empresas con el comportamiento del sector en su conjunto. Los resultados financieros que muestren las empresas se convierten en la carta de presentación de posibles inversionistas y cierta medida refleja el grado de competitividad de la empresa, medido a través de su rentabilidad, los niveles de endeudamiento que posea y la liquidez que tenga para sanear sus deudas. (pág.217)

Por otra parte (Cárcaba, 2001) hace otra mención acerca de los indicadores financieros

son elaborados a partir de los estados contables/financieros de la entidad local. Sin lugar a dudas, los datos incluidos en estos documentos, relativos a las finanzas internas del gobierno local, constituyen la principal fuente de información no sólo de cara al análisis de la posición financiera de la entidad (solvencia, liquidez); sino también para el estudio de otros aspectos esenciales en la valoración de su condición financiera (servicio prestado, esfuerzo inversor). (pág. 187)

Con lo expuesto anteriormente se puede decir que la elaboración de indicadores financieros es muy importante porque ayudan a evaluar la situación económica de las instituciones sean de producción, comercialización o servicios, mediante esta herramienta podemos conocer la liquidez, solvencia, rentabilidad de la empresa,

existen varios tipos de indicadores que ayudarán a la empresa no solo en la parte económica sino también en la parte administrativa.

2.2.2.3 Liquidez

Según (Gitman, 2003) manifiesta

La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa la facilidad con la que paga sus facturas. Puesto que un precursor común para un desastre o quiebra financiera es la baja decreciente liquidez, estas razones financieras se ven como buenos indicadores líderes de problemas de flujo de efectivo. Las dos medidas básicas de liquidez son la razón del circulante y la razón rápida (prueba del ácido). (pág. 49)

Para (John D. Finnerty, 2000, pág. 89) “liquidez se refiere a la rapidez y eficiencia (en sentido de costo de transacción bajos), con que un activo se puede intercambiar por efectivo. Las razones de liquidez proporcionan una medida de la liquidez de una compañía, esto es, su capacidad para cumplir con sus obligaciones financiera a tiempo”

(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, pág. 20) concluye que:

El indicador de liquidez mide la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. En el sector financiero la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito.

Además, alude que el riesgo de liquidez está inmerso en la liquidez de las instituciones financieras y se puede presentar por la falta de recursos ya sea por la imposibilidad de vender sus activos o por problemas en sus fuentes de financiación, para hacer frente a este problema se recomienda crear instrumentos o métodos que ayuden a cuantificar y a realizar un seguimiento para lo cual manifiesta que se deben aplicar los indicadores de liquidez estructural y el indicador de brechas de liquidez estos ayudarán a mitigar el riesgo.

El indicador de liquidez se lo calcula mediante la siguiente fórmula según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

$$\text{Indicador de liquidez} = \frac{\text{Activos liquidos}}{\text{Obligaciones con el público}}$$

De acuerdo con los autores se puede concluir que la liquidez se enfoca en la rapidez con la que los activos se convierten en efectivo los cuales ayudarán hacer frente a las obligaciones a corto plazo que tenemos con terceras personas.

2.2.2.3.1. Indicadores financieros que aplican las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Se conoce que existen diferentes tipos de indicadores, pero para el presente proyecto de investigación se ha considerado únicamente los que se aplican al sector cooperativo Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016) muestra los indicadores financieros que son utilizados por las cooperativas de ahorro y crédito.

2.2.2.3.1.1. Solvencia

Para (Bello, 2007, pág. 234) solvencia significa: “la capacidad de una institución bancaria para hacer frente a todas sus deudas, mediante la liquidación de todos sus activos, sin tomar en cuenta el plazo en que las obligaciones son exigibles.”

Por otra parte, la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, pág. 22) manifiesta “Este indicador representa la capacidad del sistema financiero para hacer frente a las obligaciones contraídas, en el corto y largo plazo sin que se vea afectado su patrimonio.”

Para su cálculo se aplica la siguiente formula

$$\text{Indicador de solvencia} = \frac{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}{\text{Ativos Ponderados por Riesgo}}$$

El indicador de solvencia mide la capacidad patrimonial que tiene la entidad para respaldar las operaciones actuales y futuras y ayudan a cubrir las obligaciones que no están protegidas por los activos de riesgo.

$$\text{Ativos fijos/ PTC} = \frac{\text{Ativos Fijos}}{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}$$

Esta fórmula ayuda a medir cuantos de los activos fijos se encuentran cubiertos por patrimonio técnico de la cooperativa.

2.2.2.3.1.2. Morosidad

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2016) El indicador de morosidad ayuda a las cooperativas de ahorro y crédito a identificar o advertir de una posible crisis o la aproximación de ella, cabe mencionar que dependiendo la calidad de cartera que tenga cada institución se podrá medir el grado de morosidad que presenten.

La morosidad se mide con la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad Ampliada} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Con la aplicación de la fórmula de morosidad se conoce los problemas que presenta la cartera de crédito los mismos que pueden ocasionar pérdidas considerables para la entidad.

En esta fórmula se puede conocer el porcentaje que representa a los activos que no están generando ingresos a la cooperativa por la cual están siendo improductivos.

$$\text{Participación activos improductivos} = \frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Activo Total}}$$

Mediante la aplicación de esta fórmula se conocerá la participación de la cartera total con respecto a los activos.

$$\text{Participación de la cartera de crédito} = \frac{\text{Cartera Bruta}}{\text{Activo}}$$

2.2.2.3.1.3. Rentabilidad

Para (Morillo, 2001, pág. 36) “Rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados con sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario).”

Por otro lado, la (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2010-2011) menciona:

Los indicadores de rentabilidad que se analizan se refieren a la remuneración del patrimonio y del activo total. Toda organización privada tiene como fin alcanzar los mayores rendimientos tanto de la inversión realizada por los accionistas, cuanto de la inversión total o de los activos de la institución. En este contexto, la rentabilidad es el indicador que, en última instancia, expresa el éxito o fracaso de la gestión. (pág.6)

De igual manera la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria indica que para poder indentificar la rentabilidad de la entidad se debe aplicar los siguientes indicadores:

En este indicador se puede medir la capacidad que posee la cooperativa para generar ingresos los mismo que se darán por la actividad que realiza la cual es la intermediación de dinero.

$$\text{Grado de absorción del margen financiero} = \frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Margen Financiero Neto}}$$

El ROA mide la rentabilidad que generan los activos para obtener ingresos los cuales permitirán fortalecer a la cooperativa.

$$\text{Rentabilidad sobre el activo promedio} = \frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Activo promedio}}$$

Este indicador muestra el porcentaje de gastos que requiere la cooperativa de administrar el stock de cartera.

$$\text{Eficiencia institucional en colocación} = \frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Cartera de Créditos} - \text{Provisión Créd. Incobr.}}$$

Con o mencionado anteriormente se puede concluir diciendo que la rentabilidad es un indicador que permite determinar si las cooperativas son o no rentables es decir calcula la utilidad o ganancia adicional que se genera sobre la inversión realizada, también se puede generar pérdida lo cual indicará que esa institución no está llevando una buena administración que a la larga le llevará a la salida del mercado, en los últimos años en el sector financiero se ha visto la disolución de varias cooperativas de ahorro y crédito.

2.2.2.3.2. Factores Internos

Se ha considerado como factores internos a las captaciones y depósitos que realizan los socios de una entidad los mismo que da vida a las entidades financieras ya que de no existir depósitos del público, no se diera esta actividad.

2.2.2.3.2.1. Captaciones

En el departamento financiero las captaciones también son conocidas como plazo fijo así lo menciona (Escoto, 2007, pág. 58) “el “plazo fijo” cuando se establece una fecha para el retiro a veces con una cláusula que da lugar a la renovación automática del contrato a su vencimiento, mientras que de no existir queda a disposición del titular sin redituarse interés alguno.”

La actividad de las cooperativas de ahorro y crédito es la intermediación de dinero por lo cual las captaciones son un componente fundamental para las instituciones ya que de este departamento depende gran parte de los créditos entregados. Captaciones se refiere a la entrega de una cierta cantidad de dinero por una persona a la cooperativa sin importar si son o no socios, se establece un tiempo durante el cual la persona no podrá hacer uso del dinero, también se establecerá el porcentaje de interés que ganará durante ese tiempo este es acordado entre las dos partes, es importante mencionar que las cooperativas de ahorro y crédito están autorizadas a pagar hasta el 12% de interés.

2.2.2.3.2.2. Depósitos de ahorros

Para los autores (Pachón, Acosta, & Milazzo, 2002, pág. 39) el depósito se refiere “al acto mediante el cual una persona o una empresa confía dinero a un banco, una corporación, una cooperativa o cualquier otro establecimiento financiero. En efecto cuando, depositas dinero en un banco, esta entidad expide de inmediato un documento o comprobante donde indica que acaba de contraer deuda contigo”.

Los autores también mencionan que existen diferentes tipos de depósitos entre estos tenemos los depósitos en la cuenta de ahorro, cuenta corriente, título valor y certificados de depósito, el dinero a la vista es el que comunmente esta a disposición del socio es decir que se encuentra a disposición inmediata.

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2013, pág. 3) “Es la entrega de valores por parte de los depositantes a las cooperativas en las cuentas aperturadas. El depósito a cuentas es una transacción básica, porque la realizan los socios o clientes como parte del manejo de sus cuentas, y permite a la institución realizar el proceso de intermediación financiera;”

Un depósito de ahorros se considera a la entrega de una cierta cantidad de dinero a una institución financiera en la cual tiene que ser socio y tener una cuenta corriente o de ahorros, el dinero entregado no tiene tiempo establecido de retiro es decir el socio puede hacer uso del dinero cuando él lo desee.

2.3. Hipótesis

El proceso de crédito influye en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015.

Señalamiento de variables

- Variable Independiente: Proceso de crédito
- Variable Dependiente: Liquidez

Unidades de Observación: Cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3

Preguntas directrices

- ¿Cómo evalúa las cooperativas, los antecedentes crediticios del solicitante previo a la concesión de crédito?
- En el seguimiento del crédito ¿Qué acciones toman las cooperativas?
- ¿Se ha determinado las causas que impiden incrementar la liquidez a partir del proceso de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3?
- ¿Qué herramientas se debería utilizar los asesores de crédito para mejorar los niveles de entrega de los créditos financieros a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3?
- ¿Cómo se debería aplicar los procesos en el otorgamiento y recuperación de créditos para mejorar la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque la investigación

El presente proyecto de investigación se encuentra dentro del enfoque cuali-cuantitativo: es cualitativa porque tiene como normativa la explicación y la realidad de los hechos, además se encuentra dentro del paradigma crítico - propositivo el cual se encarga de criticar la realidad identificando un problema poco investigado para el cual se plantea una solución alternativa.

Es cuantitativa porque para la recolección de información se aplicará técnicas cuantitativas siendo una de ella la encuesta en la cual se conseguirá datos estadísticos y numéricos.

3.2 Modalidad de la investigación

Según (Niño, 2011, pág. 32) quien menciona que “con características propias alusivas a aspectos como el objeto, propósito, procedimientos o técnicas, limitaciones, contextos, etcétera. Pueden enmarcarse dentro de las líneas bien de la investigación cuantitativa bien de la cualitativa, aunque muchas veces combinan los dos enfoques.”

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se utilizó las modalidades de investigación de campo y bibliográfica-documental.

De campo

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 94) manifiestan “Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta

modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”

Para el levantamiento de la información de la presente investigación se establece aplicar la investigación de campo, la misma que se realizará mediante los instrumentos de cuestionarios para una encuesta la cual permitirá interactuar con todos los involucrados permitiendo realizar un análisis con todos los datos obtenidos de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 2 zona 3 en el cual se encontró el problema de estudio.

Bibliográfica-Documental

Los autores (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 95) indican que la investigación bibliográfica-documental “tiene como propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Para la ejecución de la problemática en estudio se tomó como referencias diferentes fuentes bibliográficas de diversos autores, también se consideró importante investigar en el marco legal a la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, el Código Orgánico Monetario y Ley de Económica Popular y Solidaria estas instituciones son los encargados de velar por el sector financiero cooperativista por lo cual se considera que son fuentes primarias para el proyecto de investigación. De igual manera se ha buscado información en otras fuentes como: libros virtuales, artículos científicos, boletines, revistas económicas y páginas web, todas estas fuentes han aportado información relevante para un mejor desarrollo de la investigación que se lleva a cabo.

3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Descriptiva

La investigación será descriptiva puesto a que permitirá identificar las diferentes situaciones, procesos, hechos y también permitirá la relación entre de las variables de estudio que son los procesos de crédito y la liquidez además se podrá conocer las diferentes características de las variables con ello identificar las causas y efectos los cuales permitirán conceptualizar cada una de ellas para conocer el comportamiento de los factores asociados al tema de investigación.

3.3.2 Investigación Explicativa

Durante la investigación explicativa se describe el porqué de los fenómenos o sucesos que se estudia de manera ordenada además establece relación entre los elementos de estudio los mismos que permitirán probar la hipótesis que nos llevara a las conclusiones.

3.3.3 Asociación de Variables

La asociación de las variables permitirá conocer la relación que existe entre los procesos de crédito y la liquidez a través encuesta, análisis de documentos de las carpetas de los socios que hayan realizado un crédito en el año 2015, además se analizaran los índices financieros de las cooperativas mencionadas anteriormente.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según (Lind, 2009, pág. 7) “Conjunto de individuos u objetos de interés o medidas obtenidas a partir de todos los individuos u objetos de interés”

La población para el proyecto de investigación son las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 de la ciudad de Ambato mismas que se menciona a continuación Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. y Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Para conocer cómo se maneja los procesos de créditos y su relación en la liquidez del periodo 2015, se procederá a realizar encuestas a las personas que se encuentran directamente relacionadas con el problema a investigar como son: jefes de crédito, analistas de crédito, asesores de crédito y contadores.

La población que se investigará será:

Tabla 3. 1. Población personas

Cooperativas de Ahorro y Crédito	Jefes de crédito	Analista de crédito	Asesores de crédito	Contadores	Total personas
Ambato Ltda.	1	1	1	1	4
SAC Ltda.	1	1	1	1	4
Chibuleo Ltda.	1	1	1	1	4
Kullki Wasi	1	1	1	1	4
Total personas					16

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2, zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2016)

De la misma manera se procede a determinar el universo total de los documentos que se van analizar cómo son las carpetas de los créditos que se encuentran en morosidad durante el año 2015 de cada una de las cooperativas antes mencionadas.

Tabla 3. 2. Documentación de las cooperativas

Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2 zona 3	Carpetas en morosidad año 2015
Ambato Ltda.	165
SAC Ltda.	221
Chibuleo Ltda	150
Kullki Wasi	207
Total	743

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2, zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2016)

3.4.2. Muestra

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2007) menciona que:

La muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre la cual se habrán de recolectar datos y que se define o delimita de antemano) y tiene que ser representativo de ésta. En un estudio de caso debe tratarse con un enfoque completo para lograr mayor riqueza de información y conocimiento sobre él. Se requiere evaluar con profundidad, buscando entendimiento de su naturaleza, sus circunstancias, su contexto y sus cualidades. (p.156-170)

De acuerdo con el autor la muestra es una parte de la población, para la investigación se ha considerado que la muestra será las carpetas de crédito moroso de los socios en el año 2015.

PERSONAS

En vista que la población de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 son 16 personas se trabajará con toda la población, es decir se procederá a realizar las encuestas a los jefes de crédito, analistas de crédito, asesor de crédito y contadores de las cooperativas antes mencionadas.

DOCUMENTOS

Debido a la extensa población de carpetas de crédito en mora que han proporcionado las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3, se procederá a realizar el cálculo de la muestra.

Cálculo de la Muestra (fórmula)

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

n = tamaño de la muestra
z = nivel de confiabilidad
p = probabilidad de éxito
q = probabilidad de fracaso
N = población
E= error muestral

Datos:

z = 1,69
p = 0,5
q = 0,5
N = 743
E= 0,05

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * 743}{(0,05)^2 * (743 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 252$$

Proporción de la muestra

Tabla 3. 3. Segmentación COAC's 2015

Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2 zona 3	Carpetas en morosidad año 2015	Proporción	Muestra
Ambato Ltda.	165	22%	56
SAC Ltda.	221	30%	75
Chibuleo Ltda	150	20%	51
Kullki Wasi	207	28%	70
Total	743	100%	252

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2, zona 3.
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Tabla 3. 4. Población total a estudiar

Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2 zona 3	
Personas	16
Carpetas en morosidad año 2015	252
Población total a estudiar	268

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2, zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2017)

3.4.3. Unidad de Investigación.

Según (Torres, 2006) manifiesta que la unidad de investigación “Para el método del caso, la unidad de análisis, “el caso” objeto de estudio es comprometido como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico como características propias. Puede ser una persona, una institución, una empresa o un grupo”.

De acuerdo con autor citado anteriormente se entiende que una unidad de investigación se refiere a un grupo de personas que ayudan a las instituciones a tener un mejor desarrollo, a transmitir conocimientos que beneficien a la entidad por lo tanto, se ha considerado que para el presente proyecto de investigación se tome un grupo de 16 personas dentro de los cuales están: jefe de crédito, analista de crédito asesor de crédito y contador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 además se analizará las carpetas que están en morosidad siendo un total de 268.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Proceso de créditos

Tabla 3. 5. Operacionalización: Proceso de créditos

Concepto de proceso de crédito	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos
El proceso de crédito es un conjunto de pasos enmarcados en normativas y políticas debidamente establecidas cuyo fin es de analizar, criticar e interpretar las solicitudes de crédito	Análisis de las 5 C's de crédito	Carácter Antecedentes del socio Referencias	Como antecedentes del socio ¿Qué aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito? ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?	T: Encuesta dirigida a, jefe de crédito, analista de crédito asesor de crédito y contador I: Cuestionarios
		Capacidad Fuente de ingresos	¿El solicitante tiene que presentar un certificado de la empresa o lugar de trabajo?	
		Capital Bienes muebles e inmuebles.	¿La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos? ¿Planifica la cooperativa la cantidad de créditos que van a otorgar en el año?	
		Colateral Garantías	¿Qué tipo de garantías respaldan un crédito mayor a \$20.000 dólares?	
		Condición Entorno económico	¿El prestamista toma en cuenta el entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito?	

	Seguimiento recuperación del crédito.	Análisis de la deuda renegociada o vencida	¿Una vez entregado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo? ¿Cada que tiempo se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos?	
--	---	--	---	--

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2, zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2017)

3.5.2 Variable Independiente: Liquidez

Tabla 3. 6. Variable liquidez

Concepto de proceso de crédito	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos
Liquidez: es la capacidad que tiene una institución para hacer frente a las obligaciones económicas a corto plazo.	Liquidez	<p>Índice de liquidez general</p> $= \frac{\text{Fondos de disponibilidad}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$ $= \frac{\text{Fondos mayor liquidez}}{\text{Saldo de los 25 mayores depositantes}}$ $= \frac{\text{Fondos mayor liquidez ampliado}}{\text{Saldo de los 100 mayores depositantes}}$	<p>¿La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas?</p> <p>¿La cooperativa cuenta con liquidez suficiente para entregar créditos?</p> <p>¿Los porcentajes de liquidez que tiene la cooperativa se encuentra dentro del porcentaje mínimo que establece la SEPS?</p>	<p>T: Encuesta dirigida a jefe de crédito, analista de crédito, asesor de crédito y contador</p> <p>I: Cuestionarios</p>

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 2, zona 3.

Elaborado por: Pomboza María (2017)

3.6. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.6.2. Plan de procesamiento de la información

Procesamiento

Una vez obtenida la información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3, mediante las encuestas realizadas a los jefes de crédito, analistas de crédito, asesores de crédito y contadores de las entidades y un análisis a la documentación que permitió obtener más información del tema a investigar, el siguiente paso es revisar la información recolectada posteriormente se procede a tabular las preguntas de cada variable y la realización de gráficos estadísticos los cuales permitirán tener una mejor comprensión e interpretación de los datos obtenidos. Para comprobar la hipótesis se aplicará la T-student que permitirá rechazar o aceptar la hipótesis nula o alternativa, en el cual se define la posible propuesta o solución al problema de estudio, que a su vez serán de gran ayuda para establecer las conclusiones y recomendaciones.

Análisis

Para el análisis e interpretación de los resultados se considerará los siguientes aspectos:

- La revisión de la información seleccionada: el investigador verificará y analizará que las herramientas de estudio se hayan aplicado de la mejor manera.
- Análisis de resultados estadísticos: aquí se podrá conocer que método ha utilizado para la comprobación de la hipótesis.
- Tabulación: la información obtenida el investigador procederá a recontar y verificar los datos de las encuestas y del análisis del proceso de créditos mediante la documentación que se realizó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2
- Interpretación de resultados: en este punto el investigador amplía su conocimiento del problema que se está investigando.
- Comprobación de a hipótesis: es importante este punto ya que por medio de esta se puede alcanzar los objetivos y para lograr el cumplimiento de los mismos se trabajará con la T-student.

- Finalmente se establecerá las conclusiones y recomendaciones al problema de estudio una vez realizada la investigación esto será de las variables independiente y dependiente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

Una vez recopilada toda la información para el desarrollo de la presente investigación, que se obtuvo a través de la encuesta dirigida a los jefes y analistas de crédito, asesor de crédito y contador de cada una de las cooperativas, la participación de estas personas fue esencial e importante porque que ellos están directamente relacionados con todo el proceso de crédito, además para obtener mayor conocimiento e información acerca de los procedimientos del crédito, se realizó un análisis de la documentación mediante las carpetas de crédito que se encuentran en estado de morosidad en el cual se evalúan las cinco etapas del proceso de crédito.

Los resultados obtenidos de la investigación de campo mediante la encuesta y el análisis de la documentación se los representa mediante gráficas con su respectivo análisis e interpretaciones que facilitan la comprensión.

Para conocer los resultados de la liquidez se realizó un análisis de las principales cuentas de los estados financieros del año 2015 como los depósitos a plazo, depósitos restringidos y a vista, inversiones brutas, cartera bruta, utilidades y capital social y reservas también se realizó el análisis de los indicadores de liquidez y rentabilidad del segmento 2, zona 3 de la ciudad de Ambato. Los resultados se presentaron igual mediante gráficas con su respectivo análisis e interpretaciones.

4.1.1. Aplicación de la Encuesta

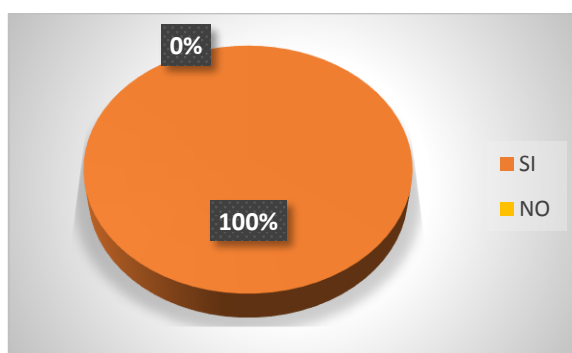
1.- ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?

Tabla 4. 1. La cooperativa cuenta con un manual de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 1. La cooperativa cuenta con un manual de créditos



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

El 100% de las personas encuestadas respondieron que cada una de las cooperativas de ahorro y crédito posee un manual de créditos ya que indican que es muy importante debido a que es una herramienta de trabajo en el cual se establecen las etapas del proceso de crédito.

Interpretación

Las personas en su totalidad indicaron que cuentan con un manual de créditos el cual permite tener una calificación eficiente de los créditos entregados asegurando el retorno del mismo y mitigando el riesgo crediticio.

2.- Como antecedentes del socio ¿Qué aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito?

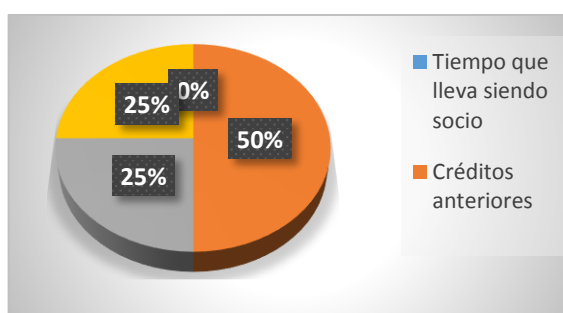
Tabla 4. 2. Qué aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo que lleva siendo socio	0	0%
Créditos anteriores	8	50%
Inversiones	4	25%
Depósitos/ retiros	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 2. Aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

De la totalidad de las personas encuestadas se indica que un 50% de las entidades toman en cuenta los créditos anteriores de los socios, un 25% mira los depósitos y retiros que realiza el socio y otro 25% indica que se fija en las inversiones y ninguna de las cooperativas consideran importante el tiempo que lleva siendo socio.

Interpretación

La mayoría de personas encuestadas concuerdan que es importante revisar el historial creditico que posee el solicitante en base a eso se considerará si es factible entregar el crédito, los movimientos que realiza en la cuenta tanto en depósitos como retiros también es un factor a tomar en consideración, los depósitos a plazo fijo o inversiones consideran que no es un factor relevante a tomar en cuenta puesto que la mayoría de socios piden crédito debido a su falta de dinero.

3.- ¿La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos?

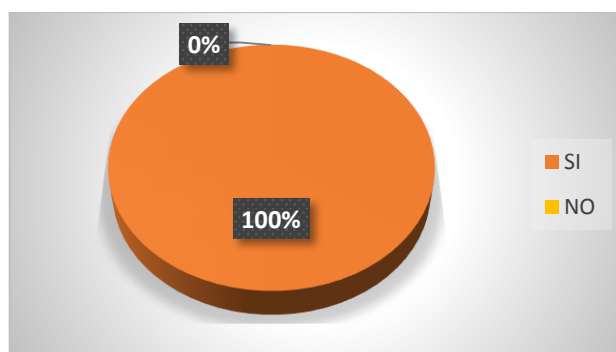
Tabla 4. 3. La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 3. La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

El 100% las personas encuestadas de las diferentes cooperativas indicaron que si existe un presupuesto destinado para los créditos ya que consideran que es muy importante para no presentar problemas a futuro.

Interpretación

Todas las personas encuestadas indicaron que encada una de las cooperativas se realiza un presupuesto para entregar los créditos siendo este un factor muy importante que se debe cumplir ya que si se pasa de lo presupuestado la cooperativa podría presentar dificultades en su liquidez.

4.- ¿Considera usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es el adecuado?

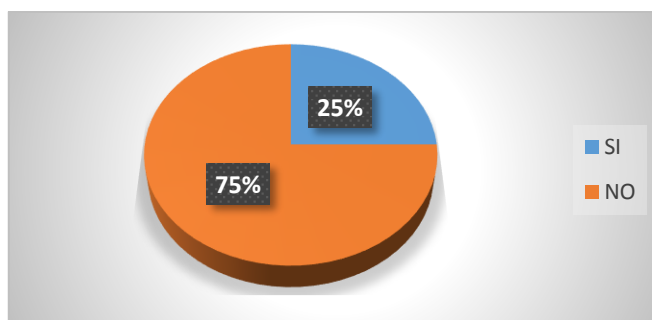
Tabla 4. 4. Considera usted que el proceso de crédito realiza la cooperativa es el adecuado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 4. Considera usted que el proceso de créditos realiza la cooperativa es el adecuado



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

De la totalidad de personas encuestadas un 75% indicó que no considera que el proceso de crédito que tiene la cooperativa sea adecuado y solo un 25% indicó que los procesos de crédito que poseen si es adecuado

Interpretación

La mayoría de cooperativas de ahorro y crédito no cuentan con un buen proceso de créditos y esto se ve reflejado en la colocación de los créditos dando paso al incremento de la cartera vencida, esto es perjudicial para la institución ya que al no realizar un adecuado proceso para otorgar créditos su recuperación se volverá difícil por lo cual es importante contar con un adecuado procesos de crédito que permita, evaluar la situación económica real del socio y con ello se podrá identificara la capacidad de pago que posee.

5.- ¿Qué tipo de garantías respaldan un crédito de \$20.000 dólares?

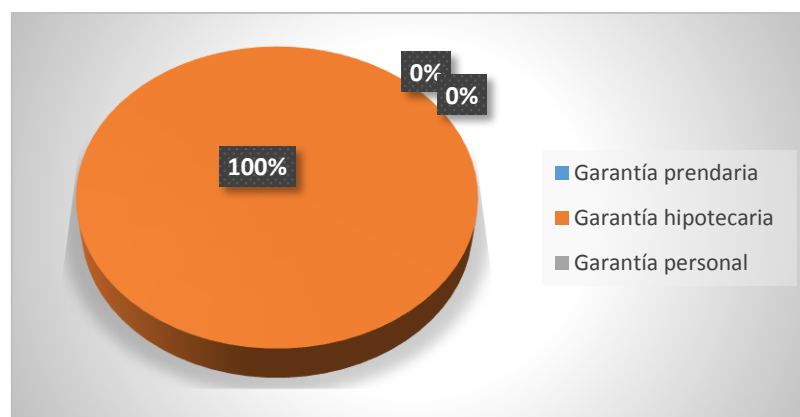
Tabla 4. 5. Tipos de garantías respaldan un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Garantía prendaria	0	0%
Garantía hipotecaria	16	100%
Garantía personal	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 5. Tipos de garantías respaldan un crédito



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

El 100% de personas encuestadas indican que para respaldar un crédito es mejor obtener una garantía hipotecaria debido a que, con este tipo de garantía se puede garantizar el retorno del dinero.

Interpretación

Según los datos recopilados de las encuestas, todas las cooperativas aceptan las garantías de hipoteca para entregar un crédito mayor a \$20.000 dólares puesto a que entregar un crédito de este monto el riesgo que se maneja es alto, además estas tienden a variar según el monto que solicitan mientras más alto sea la cantidad solicitada la garantía será mayor y mientras más bajo sea la cantidad solicitada la garantía será menor, también depende de las políticas que posea cada cooperativa.

6.- ¿La cooperativa toma en cuenta el entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito?

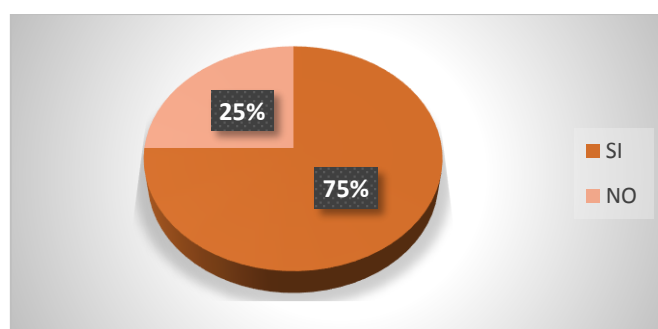
Tabla 4. 6. Entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	75%
NO	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 6. Entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

De las personas encuestadas un 75% consideran que es importante realizar un análisis del entorno económico a nivel de la región y nacional mientras que un 25% manifiestan que no consideran realizar esta evaluación.

Interpretación

De acuerdo con el análisis obtenido de las encuestas, se puede identificar que la mayoría de cooperativas hacen una evaluación de la economía a nivel regional y nacional antes de entregar un crédito, esta ayudara a conocer cómo va la economía de cada uno de los hogares puesto a que, si el país se encuentra con una economía buena la población tendrá trabajo y sus ingresos serán estables esto fomentara el ahorro y por otro lado incentivara a la compra de bienes, esto ayuda a las instituciones financieras, por lo contrario de no contar con una economía estable toda la población tiende a bajar sus ingresos y tienden a solicitar créditos y a sobre endeudarse.

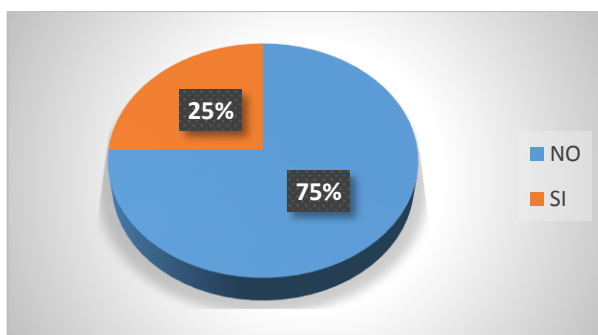
7.- ¿Una vez entregado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?

Tabla 4. 7. Seguimiento del crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 7. Seguimiento del crédito



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

Del total de personas encuestadas el 75% señalaron que no realizan el seguimiento a los créditos entregados mientras que un 25% indicaron que si hacen seguimiento a los créditos entregados.

Interpretación

De las encuestas realizadas se puede mirar que las cooperativas no efectúan el seguimiento requerido a todos los créditos entregados, esto respecto a la información proporcionada por los encargados ya que indican que hacen el seguimiento únicamente a los créditos que presentan un vencimiento en cuanto a su pago, por lo que se considera conveniente la realización de un seguimiento a todos los créditos entregados, pues de esta manera las entidades podrán mitigar el riesgo crediticio asegurando el rápido retorno de los mismos.

8.- ¿Cada que tiempo se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos?

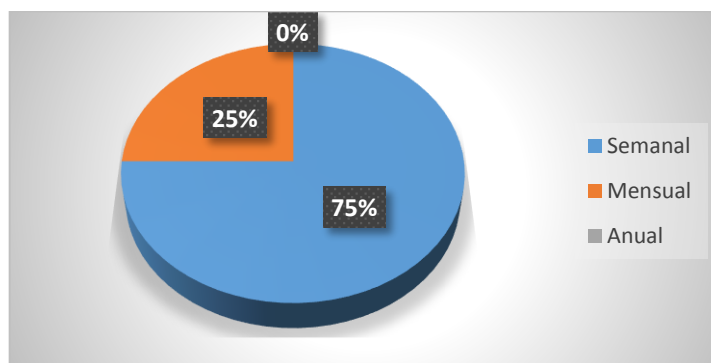
Tabla 4. 8. Tiempo que presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	12	75%
Mensual	4	25%
Anual	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 8. Tiempo que presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

De las encuestas realizadas un 75% indican que presentan los reportes de colocación de créditos semanales mientras que un 25% señalan que los reportes son entregados mensualmente y ninguna de las instituciones entregan anualmente los reportes de crédito.

Interpretación

La mayoría cooperativas de ahorro y crédito presentan sus reportes en periodos cortos como son: semanal y mensual e incluso dentro de una institución mencionaron que todos los departamentos presentan a diario sus reportes, manejar la información a corto plazo es ventajoso ya que si se presenta anomalías se puede tomar correctivos que ayuden a minimizar cualquier problema posterior.

9.- ¿Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente?

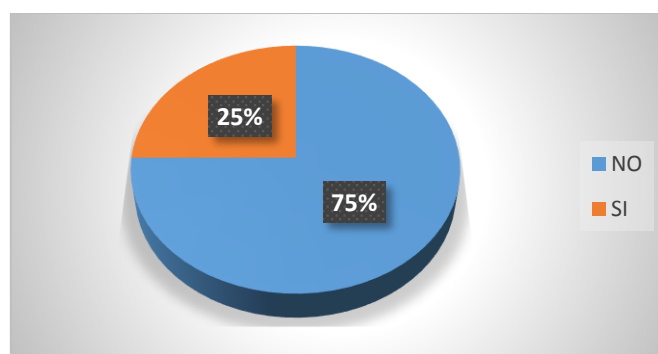
Tabla 4. 9. Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 9. Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

Un 75% de las personas encuestadas indican que los índices de liquidez no son evaluados frecuentemente mientras que solo un 25% señalan que los índices de liquidez si se evalúan frecuentemente en la cooperativa.

Interpretación

En la mayor parte de las cooperativas de ahorro y crédito indican que no realizan una evaluación frecuente a su liquidez, es importante realizar esta evaluación ya que estos indicadores ayudan a conocer la situación del efectivo que posee las cooperativas para hacer frente a sus obligaciones de igual manera ayuda a prever la posible falencia en el flujo de efectivo que manejan.

10.- ¿La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas?

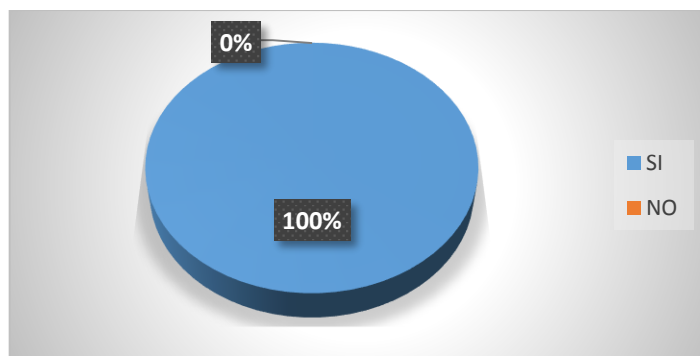
Tabla 4. 10. La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 10. La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

De la totalidad de encuestas realizadas el 100% indica que su liquidez si les permite cumplir con sus obligaciones para con los socios que tiene depósito a plazo fijo.

Interpretación

Como ya lo indicamos las cooperativas de este segmento cuentan con una liquidez aceptable esto se da gracias a la extensa cartera de socios que manejan cada una de las entidades y los depósitos que estos realizan a diario, permitiendo tener fluidez en el efectivo, pero hay que considerar que la recaudación de los créditos entregados los cuales ayudarán a cubrir las obligaciones inmediatas.

11.- ¿El porcentaje de liquidez que tiene la cooperativa se encuentra dentro del porcentaje mínimo establece la SEPS?

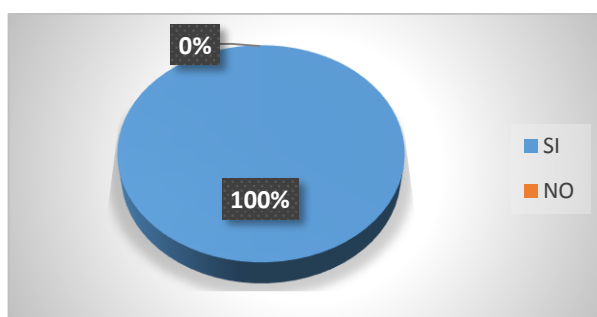
Tabla 4. 11. Porcentaje de liquidez mínimo que establece la SEPS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 11. Porcentaje de liquidez mínimo que establece la SEPS



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

El 100% de las personas encuestadas indican que cada una de las cooperativas si se encuentran dentro del porcentaje mínimo de liquidez que establece la SEPS, además manifiestan que; al encontrarse en el segmento dos no pueden presentar liquidez que este debajo de lo señalado.

Interpretación

Dentro de las cooperativas investigadas, se conoce que en su totalidad todas se encuentran dentro del porcentaje mínimo de liquidez que establece la SEPS siendo este el 8%, este porcentaje es bajo por ello todas alcanzan el mismo y por el hecho de encontrarse en el segmento 2 tendrán un porcentaje de liquidez alto, sin embargo, cada una de las entidades deberán manejar su propio porcentaje de liquidez en base a la cartera de socios que manejen.

12.- ¿Existe un modelo que permita evaluar los créditos?

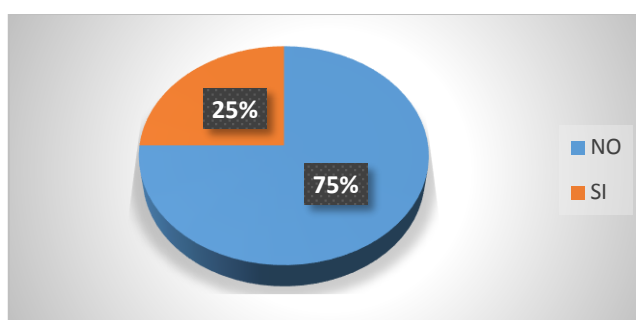
Tabla 4. 12. Existe un modelo que permita evaluar los procesos de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	21,05%
NO	12	78,94%
Total	16	100%

Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 12. Existe un modelo que permita evaluar los créditos



Fuente: Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 zona Ambato

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

De la totalidad de personas encuestadas un 75% señalaron que no cuentan con un modelo para evaluar los créditos mientras que un 25% indicaron que si poseen un modelo de créditos.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico, en gran parte las cooperativas no cuentan con un modelo para evaluar los créditos debido a que en el departamento de créditos tienden a confiar en el socio en cuanto a sus ingresos y egresos que se presenta a través de la solicitud de crédito sin embargo si observan en la central de riesgos, el historial crediticio del solicitante y sus garantes y para entregar el crédito dependiendo el monto lo aprobaran la fábrica de crédito, jefe de negocio y jefe de crédito, gerencia y consejo de administración. La necesidad de contar con un modelo para evaluar el crédito es

eminente ya que las cuatro cooperativas tienen una cartera vencida alta y resulta dificultosa cobrar la misma esto se dio por la mala colocación de los créditos.

4.1.1.2 Verificación de la Hipótesis

Método estadístico

Para comprobar la hipótesis se utilizará el modelo T de student, debido a que la población encuestada de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 fue menor a 30, este método estadístico permite comparar las dos variables independiente y dependiente para el desarrollo de mismo se utilizó las preguntas número 4 y 9.

4.1.1.3 Planteamiento de la hipótesis

- Modelo Lógico

Hipótesis Nula Ho

Ho. - El proceso de crédito no influye en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015.

Hipótesis Alternativa Ha

Ha.- El proceso de crédito si influye en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015.

- Modelo Matemático

H0: $p_1 = p_2$

H1: $p_1 \neq p_2$

- Modelo estadístico

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

Donde:

- t = Estimador t
- p_1 = Probabilidad de aciertos de la VI
- p_2 = Probabilidad de aciertos de la VD
- n_1 = Número de casos de la VI
- n_2 = Número de casos de la VD
- p = Probabilidad de éxito conjunto
- q = Probabilidad de fracaso conjunto ($1 - p$)

T-student de dos colas

Cuando la t -student calculada esta entre ± 1.70 con un ensayo bilateral se acepta la hipótesis nula.

Selección de significancia

En la investigación se utilizará un nivel de confianza del 95% que equivale a 1,70 de acuerdo a la tabla t y se trabaja con dos colas y un error del 5%

Grados de libertad (regla de decisión)

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 16 + 16 - 2$$

$$gl = 30$$

Una vez conocido los grados de libertad se procede a ubicar en la tabla $T - Student$ el 95% de nivel de confianza y los 30 que representa la población que es igual a ± 1.70 .

4.1.1.4 Cálculo del Modelo Estadístico

Preguntas que se seleccionaron para verificar la hipótesis

Variable Independiente

Pregunta 4.- ¿Considera usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es el adecuado?

Variable Dependiente

Pregunta 9.- ¿Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente?

Tabla 4. 13. Preguntas para la verificación de hipótesis

Pregunta 4.- ¿Considera usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es el adecuado?		
Variable Independiente	SI	2
	NO	14
	TOTAL	16
Pregunta 9.- ¿Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente?		
Variable Dependiente	SI	4
	NO	12
	TOTAL	16

Fuente: Datos Encuesta de las Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 (Ambato)

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Cálculo estadístico

$$p1 = \frac{2}{16} 0,12$$

$$p2 = \frac{4}{16} 0,25$$

$$p = \frac{6}{16} = 0,37$$

$$q = (1-p) = (1-0,37) = 0,62$$

Ecuación para el cálculo t-student

$$t = \frac{p1 - p2}{\sqrt{(p * q)(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2})}}$$

$$t = \frac{0,12 - 0,25}{\sqrt{(0,37 * 0,62)(\frac{1}{16} + \frac{1}{16})}}$$

$$t = -4,05$$

Gráfico 4. 13. Verificación de hipótesis



Fuente: Datos Encuesta de las Cooperativas de ahorro crédito segmento 2 (Ambato)
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Decisión

Calculado el valor de t-student que es -4,05, con un nivel de confianza de 95% y con un margen de error del 5% es mayor que la T de student de la tabla que es - 1,70 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) que es: “El proceso de crédito si influye en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015.”

4.1.2. Resultados del análisis de la documentación del proceso de crédito

Para realizar el análisis del proceso de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Indígena SAC, Ambato, Chibuleo y Kullki Wasi se procedió analizar las carpetas de crédito en estado de morosidad del año 2015 las cuales fueron 743 carpetas, por la magnitud de la población se tomó una muestra siendo esta de 252, esto se lo puede observar en el capítulo anterior.

Durante el análisis de los documentos se evalúa el proceso de otorgación de crédito que cada una de las cooperativas aplican permitiendo así conocer los diferentes factores que intervienen en el proceso. Por lo cual se considera necesario evaluar las diferentes carpetas de crédito que permitan obtener información y resultados verídicos.

Como se menciona anteriormente el proceso de crédito consta de cinco etapas las cuales son: análisis crediticio, resolución del crédito, formalización del crédito, seguimiento del solicitante y recuperación del crédito.

A continuación, se presenta los resultados de cada etapa del proceso de colocación del crédito.

4.1.2.1 Etapa I Análisis Crediticio

Dentro de esta etapa se tomó tres factores los cuales son calificación de pago, calificación del buró de crédito y la calificación del análisis de las 5 C de crédito.

Para realizar este análisis las cooperativas del segmento 2 zona 3 se rigen a la normativa de la Junta de Regulación Monetaria y Financiero mediante resolución 129 que señala la morosidad en función de la cartera de crédito.

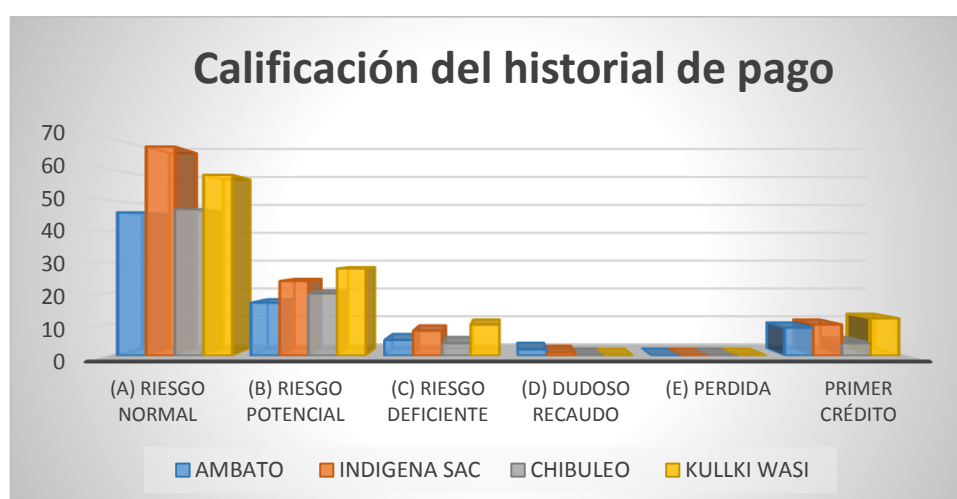
Tabla 4. 14. Morosidad en función de la cartera de crédito

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		Comercial, Ordinario y Prioritario	Consumo, Ordinario y Prioritario	Inmobiliario
		Días de morosidad		
RIESGO NORMAL	A1	cero	cero	cero
	A2	de 1 a 15 días	de 1 a 8 días	de 1 a 30 días
	A3	de 16 a 30 días	de 9 a 15 días	de 31 a 60 días
RIESGO POTENCIAL	B1	de 31 a 60 días	de 16 a 30 días	de 61 a 120 días
	B2	de 61 a 90 días	de 31 a 45 días	de 121 a 180 días
RIESGO DEFICIENTE	C1	de 91 a 120 días	de 46 a 70 días	de 181 a 210 días
	C2	de 121 a 180 días	de 71 a 90 días	de 211 a 270 días
DUDOSO RECAUDO	D	de 181 a 360 días	de 91 a 120 días	de 271 a 450 días
PÉRDIDA	E	Mayor a 360 días	Mayor a 120 días	Mayor a 450 días

Fuente: Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015, p.8

Como se menciona en la tabla anterior las cooperativas de ahorro y crédito se rigen a esa calificación y se puede comprender que mientras los socios incumplan con su obligación la institución tiende a correr graves riesgos.

Gráfico 4. 14. Calificación de historial de pago



Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Las cooperativas Indígena SAC y Kullki Wasi son las que más carpetas de crédito moroso tienen y como se puede observar estas dos entidades manejan las calificaciones A, B y C para entregar un crédito, también han entregado primer crédito en mayor

cantidad que las otras entidades, de igual manera las cooperativas Ambato y Chibuleo manejan la calificación A, B y C en cuanto a primer crédito no presentan dificultad, se puede concluir que en general las cooperativas deberían tomar más en cuenta la calificación que tienen cada solicitante más aún si son créditos de montos altos.

Otro factor que ayuda al análisis de crédito es la calificación del buró de crédito el cual se califica mediante el sistema EQUIFAX cabe mencionar que las cuatro cooperativas tienen este programa, el sistema califica mediante tres parámetros:

Tabla 4. 15. Parámetros del buró de crédito

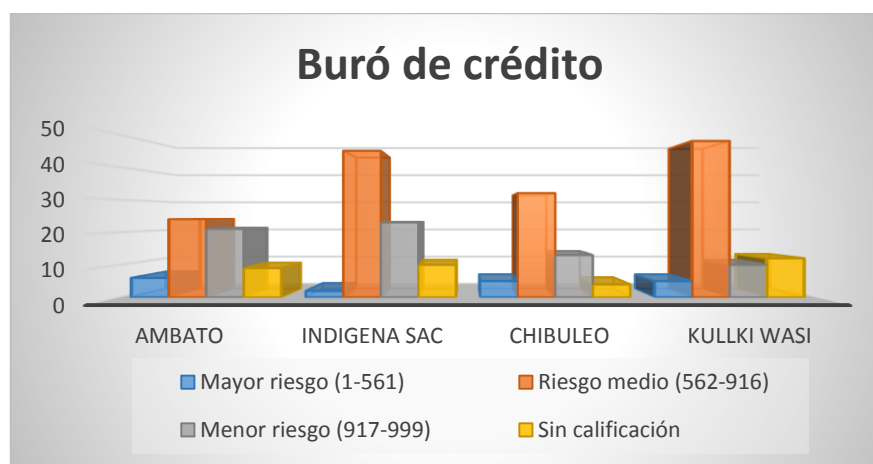
Parámetros	Puntos
Riesgo menor	917 a 999
Riesgo medio	562 a 916
Riesgo mayor	1 a 561

Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

El sistema califica mediante tres parámetros en base al riesgo menor, medio y mayor cabe indicar que mientras más puntos acumule mayor será la posibilidad de acceder a un crédito.

Gráfico 4. 15. Buró de crédito



Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

El análisis realizado en el buró de crédito indica que la mayormente las cooperativas manejan un margen de riesgo medio y menor, estas entidades no manejar riego alto y los que se presenta sin calificación son los créditos realizados por primera vez. Cabe recalcar los solicitantes obtuvieron buena calificación en el buró crediticio por ello se procedió a la concesión del crédito, pero no se entiende a que se debe el incumplimiento de sus obligaciones. Un factor que mencionan los asesores de crédito que influye al incumplimiento del pago es que la mayoría de estos socios se han quedado sin trabajo.

Como último factor que ayuda al análisis crediticio tenemos las 5 C's del crédito dentro de las cuales se mide la carácter, capacidad, capital, condición y colateral. Los analistas de crédito manejan tres parámetros para esta calificación estos son:

Tabla 4. 16. Parámetros de las 5 C's de crédito

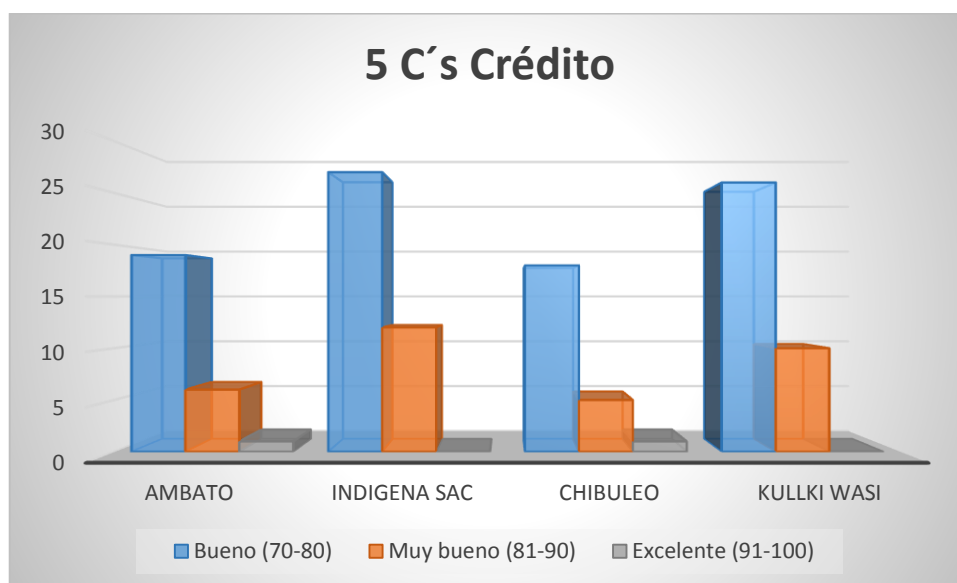
Parámetros	Puntos
Regular	70 a 80
Bueno	81 a 90
Excelente	91 a 100

Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Realizar este análisis es muy importante ya que aquí se conocerá la capacidad de pago que posee el solicitante y más factores que garanticen la recuperación del crédito.

Gráfico 4. 16. Cinco C's Crédito



Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2
Elaborado por: Pomboza María (2017)

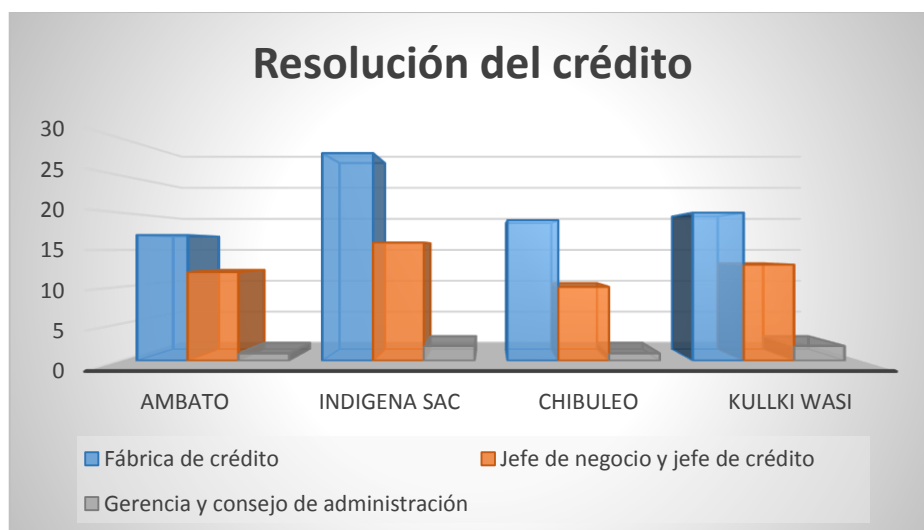
La calificación (70 a 80) considerada buena es la que más alcanzaron los socios de esta muestra de carpetas, seguidas por la calificación de (81 a 90) considerada muy bueno y pocas carpetas tienen calificación excelente. Cabe recalcar que 76 puntos se considera un puntaje mínimo y como se puede observar que las cuatro cooperativas se manejan mayormente en el rango de 70-80 y dentro de estas se ha encontrado que la mayoría de solicitantes presentan una calificación menor a 76 puntos esto se encuentra dentro de cada entidad por cual se puede decir que la mayoría de estos créditos se entregó sin cumplir con el requerimiento mínimo, entendiéndose así que debido a que no se tomó las precauciones adecuadas antes de entregar el crédito ahora se volvió un problema para el recaudo del mismo

Con ello se puede concluir que los analistas de crédito tienen que poner más cuidado con la información que proporcione el solicitante ya que puede dar información errónea con el fin de obtener una calificación alta que le permita acceder al crédito y si no se toma estos correctivos seguirán entregando créditos que sobre pasen la capacidad de pago del socio y como consecuencia la cartera de créditos morosos se puede seguir incrementando.

4.1.2.2. Etapa II: Resolución del crédito

Dentro de esta etapa se evalúa la aprobación de los créditos los mismo que se realiza mediante nivel jerárquico como se lo señala en la tabla 4.

Gráfico 4. 17. Resolución del crédito



Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

En gran parte los créditos que presentan morosidad de las cuatro cooperativas son de cantidades que van desde \$300 dólares hasta \$20.000 dólares, esto varía de acuerdo a la cooperativa, como se puede observar los créditos que mayor problema de recuperación tiene son los que entregan la fábrica de crédito ellos entregan créditos que van desde \$50-\$10000 dólares, el jefe de negocio y jefe de crédito autorizan los créditos que van desde \$10.001- \$20.000 dólares cabe indicar que dentro de este análisis se encontró que existen en gran parte de créditos de 500 dólares hasta 2000 dólares que no se ha podido recuperar, esto se dio debido a que las cooperativas tienen a realizar créditos emergentes cuando poseen exceso de liquidez o es una estrategia para captar nuevos clientes y en la mayoría de créditos de hasta 2000 dólares no presentan garantía además, se ven otras anomalías como que en algunas carpetas de créditos menores a 500 dólares no cuentan con la firma del responsable para su aprobación sin embargo se aprobó, según el nivel jerárquico a quien debería aprobar

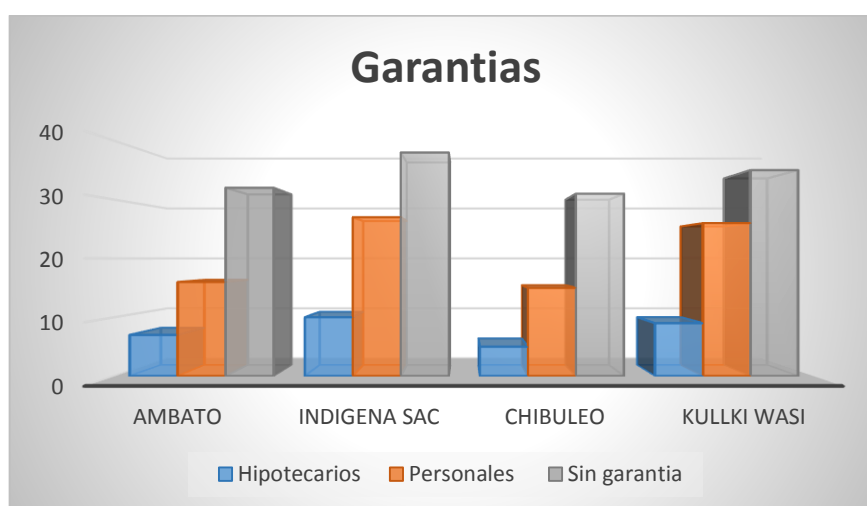
este monto de crédito sería un representante de la fábrica de crédito que por lo general las cooperativas tienen de 3 a 4 personas que están dentro de este departamento.

En conclusión, el personal de la fábrica de crédito y el jefe de negocio con jefe de crédito hay que poner mayor atención en la entrega de estos créditos ya que, aunque no son de montos altos la cantidad de créditos emitidos suman una cifra importante para la cooperativa.

4.1.2.3 Etapa III: Formalización del Crédito

Dentro de esta etapa se procede a formalizar el crédito en el cual se puede observar el cumplimiento del contrato de crédito y las garantías presentadas. De la documentación presentada por parte del solicitante para respaldar en crédito se encontró que de cada 10 personas solo 4 personas presentan certificados personales, rol de pago, RISE o RUC cabe mencionar que la mayor parte de clientes de las cuatro cooperativas son personas indígenas dedicadas a la agricultura por ello no pueden presentar los documentos antes indicados.

Gráfico 4. 18. Garantías



Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

El tipo de garantía lo propone de acuerdo al monto que solicita esto depende del reglamento interno de cada cooperativa posee. Analizando las 250 carpetas de las distintas cooperativas se encontró que la mayor parte de estos créditos fueron entregados sin garantías alguna los asesores de crédito manifestaron que por el monto que es pequeño no se pedía garantías y que estos eran otorgados cuando la cooperativa decidía entregar créditos emergentes cabe recalcar que las cuatro cooperativas realizan esta estrategia de entregar créditos emergentes para captar nuevos clientes y ganar más posición en el mercado.

Sin embargo, los créditos respaldados por garantías personales presentan dificultades para su recaudación esto se da debido a que hoy en día las garantías personales ya no son muy confiables, aunque la persona que firma como garante sabe que si el deudor no paga le tocara a el garante asumir esa obligación aun teniendo conocimiento de ello las personas no se acercan a cancelar la deuda. La cooperativa que mayor problema de este tipo tiene es la Cooperativa Indígena SAC, seguido por la Cooperativa Kullki Wasi esto también se ve reflejado en los estados financieros y en la baja liquidez que poseen.

4.1.2.4 Etapa IV: Seguimiento del Solicitante

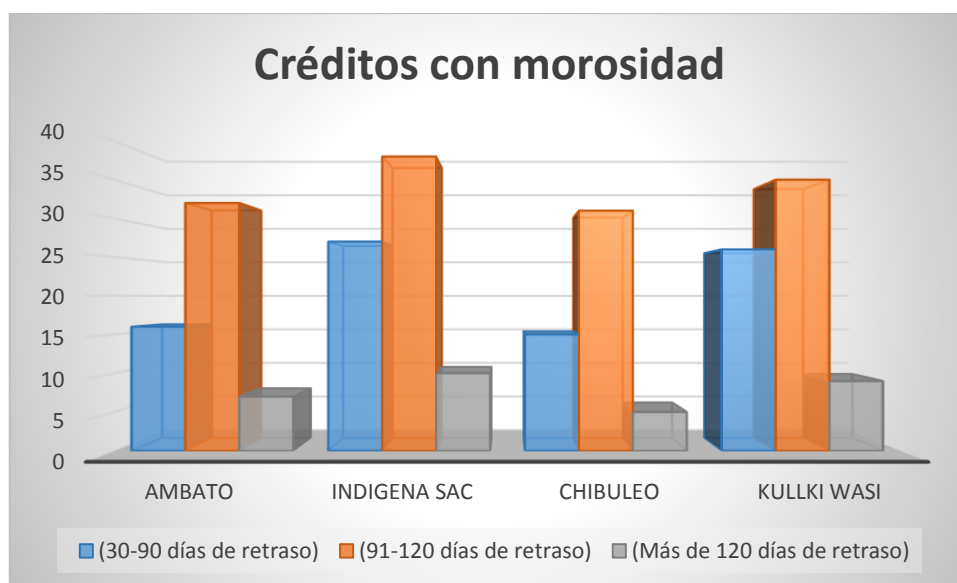
En esta etapa se realiza el seguimiento al solicitante el cual se basa en la morosidad que presenta cada socio, como se mencionó anteriormente los documentos para el análisis del proceso de crédito se tomó las carpetas de crédito que presentan morosidad ya que se conoce que el proceso de crédito influye en la liquidez, por ende, al analizar las carpetas de créditos morosos se pretende conocer que procesos no se realizaron adecuadamente antes de entregar el crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Indígena SAC, Ambato, Chibuleo y Kullki Wasi manejan un margen de días estableció por la SEPS para, considerar hasta que tiempo el crédito se considera vencido y a partir de que tiempo este pasa a ser crédito moroso. Un crédito vencido se considera de 1 hasta 29 días de atraso a partir de la fecha de

pago, y crédito moroso van a partir de los 30 días hasta 90 días de impago, es decir si un socio cancela su letra de pago con atraso hasta 29 días se considera como crédito vencido, pero si el socio no cancela su letra de pago y ya tiene 30 días de atraso se considera como crédito en morosidad hasta los 90 días, pasado ese límite de tiempo los créditos pasaran a proceso judicial y son catalogados como crédito de dudoso recaudo así lo indican los jefes de crédito.

Cabe recalcar que si un crédito sobrepasa de 120 días de impago estos se consideran como perdida en el caso de microcréditos, los créditos de consumo si sobrepasan de 250 días y los de vivienda si sobrepasan de 450 se consideraran como perdida, es importante indicar que no todas las cooperativas manejan este rango de días este varía de acuerdo a cada institución ya que se lo establece como políticas internas. Para la realización del estudio se ha considerado estos rangos debido a que son los más cercanos a los que maneja cada institución.

Gráfico 4. 19. Créditos con morosidad



Fuente: Carpetas de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Como se puede observar cada una de las cooperativas presentan mayor dificultad con los créditos que tienen de 91 a 120 días de retraso, también se han encontrado créditos que presentan de 30 a 90 días de impago sin embargo las cooperativas no se han visto

afectadas ya que se encuentran catalogadas dentro del segmento 2, además las cuatro cooperativas se encuentran dentro de las diez primeras siendo 35 cooperativas las que integran este segmento, también es beneficioso que las cooperativas no presentan dificultad con créditos que sobrepasen los 120 días ya que estos se consideran como perdida.

4.1.2.5 Etapa V: Recuperación del crédito

Finalmente se procede al recaudo del crédito, dentro de esta etapa se tiene como fin recuperar todos los créditos que se han entregado. Para lo cual las instituciones tienen diferentes medios que ayudan a la recuperación del mismo dentro de estas tenemos: las visitas a los deudores, llamadas telefónica, mensajes de textos y más.

Dentro del análisis que se está realizando se conoce que todos los créditos se encuentran en morosidad y para agudizar este tipo de crédito las cooperativas han realizado diferentes estrategias para poder recaudar estos créditos una de ellas es la renegociación la deuda buscando un beneficio mutuo.

Realizar esta gestión beneficiara a las dos partes así lo mencionan los jefes de crédito ya que si aceptan una renegociación evitaran gastos en trámites legales los cuales corren a cuenta del deudor además dentro de la renegociación se establecerá nuevamente el tiempo en que se debe pagar la deuda considerando como lo prefiera el deudor y este no lleva más interés, existen más beneficios estos se los darán de acuerdo al monto y tiempo que lleven de impago.

4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE LIQUIDEZ

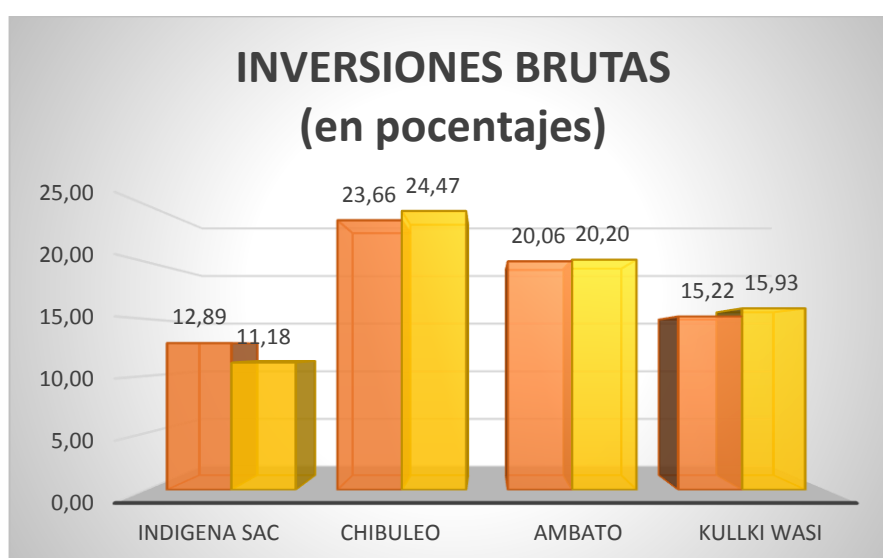
4.2.1 Análisis de las principales cuentas del balance

A continuación, se realizará el análisis de las cuentas principales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, en el cual se determina las transacciones que las entidades han realizado en función de los recursos económicos durante el año 2015. Los análisis de los rankings comparativos de las diferentes cuentas se realizarán de los años 2014 y 2015 con el fin de conocer el incremento o disminución de las mismas.

Inversiones brutas

Las inversiones son recursos económicos que una institución financiera tiene invertido en cada una de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 para sus socios.

Gráfico 4. 20. Inversiones brutas



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

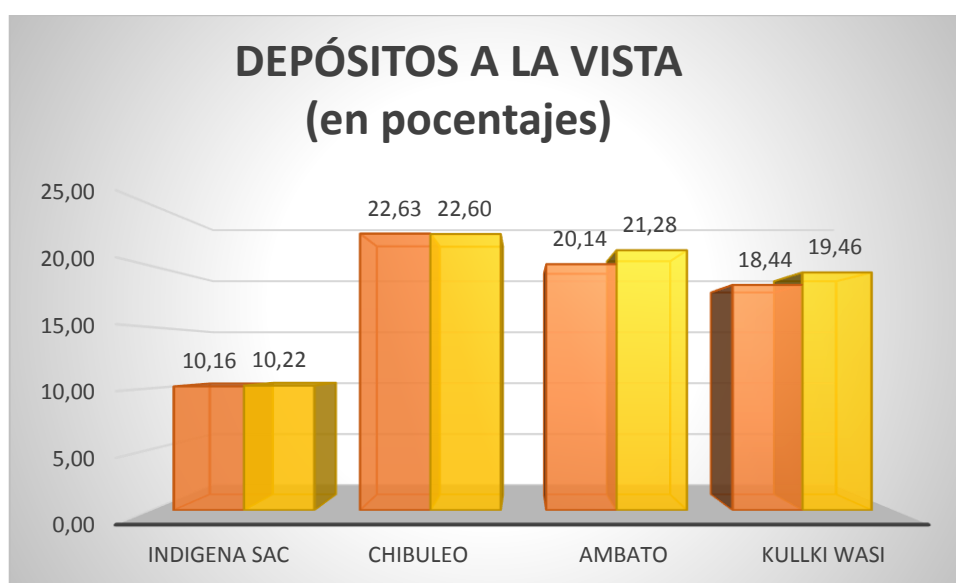
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Las inversiones brutas de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2015 no presentan mayor variación con respecto al año anterior sin embargo es importante mencionar que la cooperativa Indígena SAC es la que tiene menor porcentaje con un 11,18%, además en relación al año anterior presenta una disminución esto puede deberse a que no existe una inversión importante por otro lado, la cooperativa Chibuleo alcanza un 24,47% siendo esta la que mayor inversión ha generado esto puede deberse a las políticas internas que posean para las inversiones.

Depósitos a la vista

Se considera depósitos a la vista a la cantidad de dinero que los socios depositan y pueden hacer uso del mismo cuando lo deseen en cada una de las cooperativas de ahorro y crédito,

Gráfico 4. 21. Depósito a la vista



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

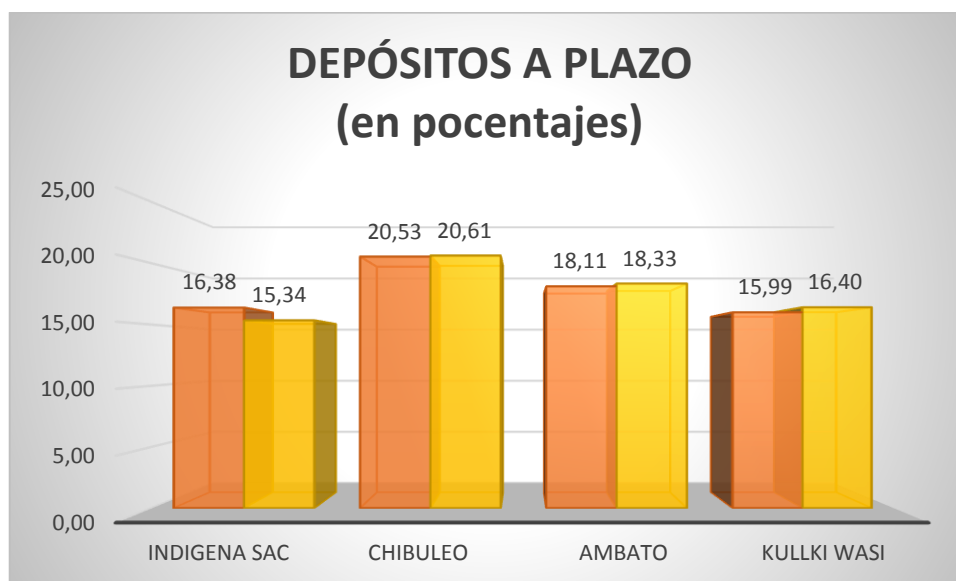
Elaborado por: Pomboza María (2017)

La cooperativa Ambato tuvo un crecimiento pasando de un 20,14% a un 21,28%, de igual manera la cooperativa Kullki Wasi paso de un 18,44% a 19,46% esto se dio debido al incremento de socios en cada una de las cooperativas antes mencionadas, por otro lado, las cooperativas Indígena SAC y Chibuleo bajaron sus depósitos, pero no de forma significativa para lo cual se asume que los socios de las cooperativas priorizaron su dinero en cubrir sus necesidades y no en el ahorro.

Depósitos a plazo

Depósitos a plazos o captaciones representa el dinero de los socios que depositan para un plazo o tiempo determinado dentro del cual el socio acuerda ganar una tasa de interés por su dinero invertido, es importante mencionar que mientras el dinero este en depósitos a plazo el socio no puede hacer uso del mismo hasta que no cumpla el tiempo acordado.

Gráfico 4. 22. Depósitos a plazo



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

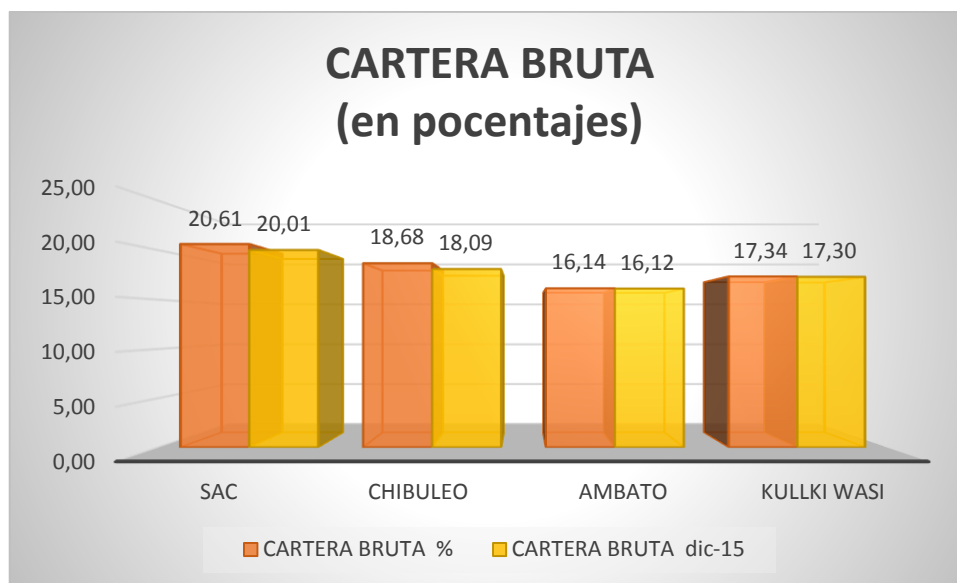
Elaborado por: Pomboza María (2017)

Los depósitos a plazo en las cooperativas Chibuleo, Kullki Wasi y Ambato no representa mayor variación por lo cual se entiende que los socios han mantenido su fidelidad y confianza en estas instituciones, pero también el no presentar un incremento en los depósitos a plazos representa que el público en general no ven atractivo poner su dinero a plazo fijo por las bajas tasas de interés que las cooperativas manejan, por otro lado la cooperativa Indígena SAC ha presentado una disminución de 16,38% al 15,34% lo que se entiende que de esta entidad los socios han retirado su dinero sea para invertir la compra de bienes o decidió trabajar con otra cooperativa.

Cartera Bruta

La cartera bruta que tienen las cooperativas de ahorro y crédito está conformada por todos los créditos tipos de créditos que emiten las entidades financieras sean estos de corto o largo plazo.

Gráfico 4. 23. Cartera bruta



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

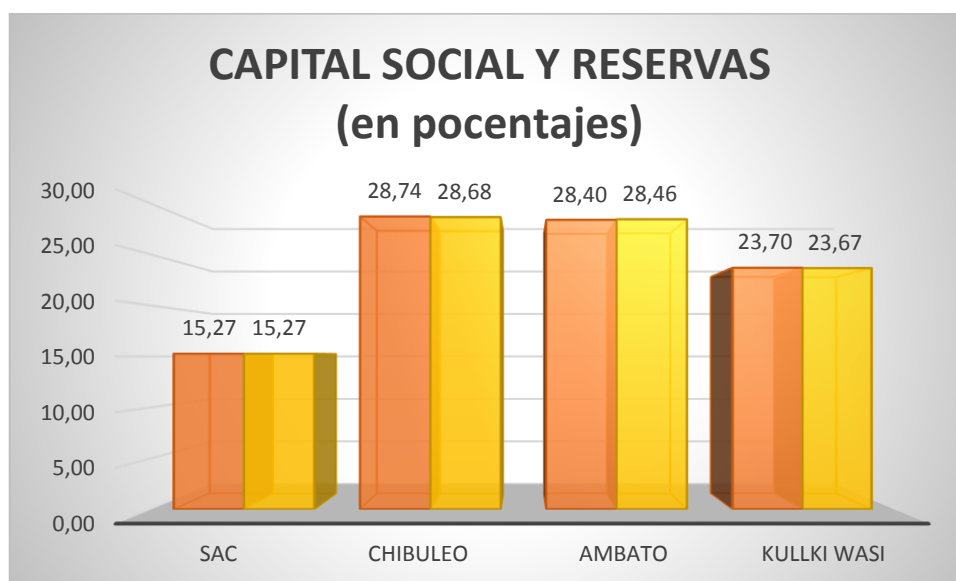
Elaborado por: Pomboza María (2017)

La cartera bruta de las cooperativas presento una reducción mínima en general en cuanto a colocaciones de crédito, el motivo que dio paso a reducir la cartera bruta fue debido a los depósitos a plazo que no presento incrementos significativos por lo cual las cooperativas prefieren mantener su porcentaje igual en cuanto a créditos. Durante los años 2014 y 2015 la cartera bruta del segmento 2 se ha mantenido por igual es decir no presento variación significativa.

Capital social y reservas

Son todos los montos realizados como aportes por los socios que cada cooperativa de ahorro y crédito del segmento 2 tienen registrado en sus balances.

Gráfico 4. 24. Capital social y reservas



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

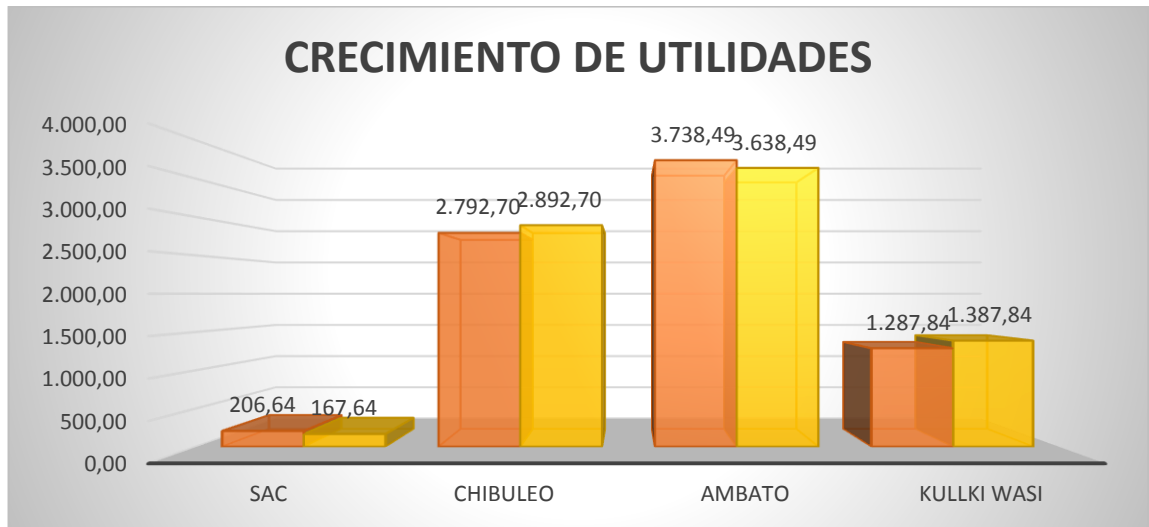
Elaborado por: Pomboza María (2017)

La cooperativa Ambato presentó un crecimiento de 28,40% a 28,46% dando un incremento de 0,06% en cuanto a su capital social y reservas mientras que la cooperativa Indígena SAC se mantuvo con 15,27% durante los dos años, sin embargo las cooperativas Chibuleo y Kullki Wasi reportaron una reducción en cuanto a su capital social y reservas, en su mayoría las cooperativas de ahorro y crédito no han generado mayor variación en su capital ni reservas un factor importante que dio paso al no incremento fue los depósitos a plazo fijo.

Crecimiento de utilidades

Son las utilidades que cada una de las cooperativas de ahorro y crédito logra alcanzar al final de un periodo de actividades financieras.

Gráfico 4. 25. Crecimiento de utilidades



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

La que menor utilidad presenta dentro de las cooperativas del segmento dos de la ciudad de Ambato es la cooperativa Indígena SAC que solo cuenta con \$167,64 dólares de utilidad en el 2015, la cooperativa Kullki Wasi presento una utilidad de \$1.387,84 dólares, la cooperativa Chibuleo presento una utilidad de \$2.892,70 dólares, mientras que la cooperativa Ambato es la que mayor liquidez posee con \$ 3.638,49 dólares en el 2015.pero cabe indicar que en el año 2014 su liquidez fue superior. Para la mayoría de las cooperativas del segmento dos en el 2015 obtuvieron un crecimiento mínimo a excepción de Indígena SAC y Ambato.

4.3 INDICADORES FINANCIEROS

Indicador de la suficiencia patrimonial

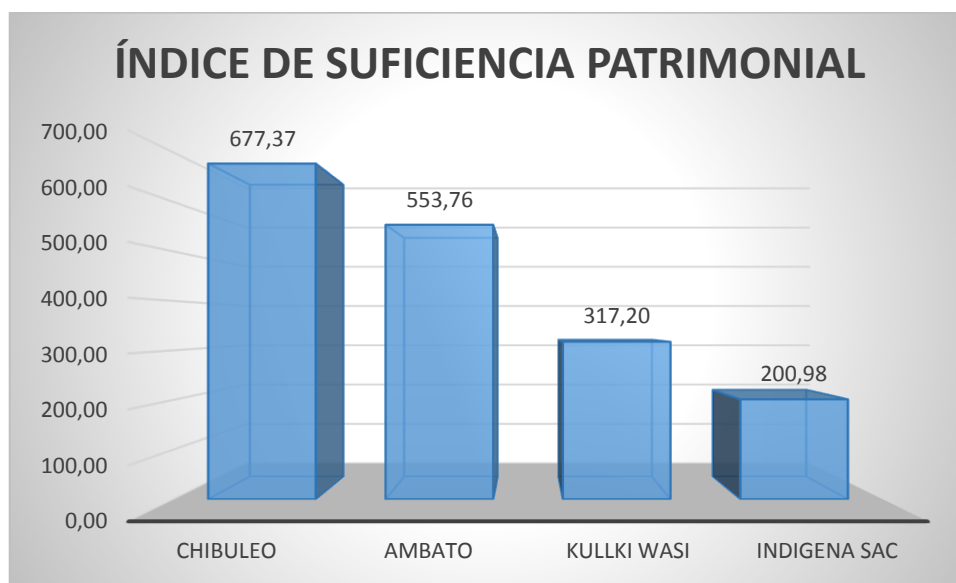
La suficiencia patrimonial indica si una entidad puede respaldar sus deudas con todos sus bienes y activos, para el cálculo del indicador se utiliza la siguiente fórmula,

$$Suficiencia Patrimonial = \frac{Patrimonio + Resultados}{Activos Inmovilizados}$$

Índice de Suficiencia Patrimonial

El indicador de suficiencia patrimonial indica que tanto una entidad puede respaldar las obligaciones con todos sus bienes y activos.

Gráfico 4. 26. Índice de suficiencia patrimonial



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

La cooperativa con el nivel más alto de suficiencia patrimonial es Chibuleo con 677,39 puntos de respaldo para los activos inmovilizados de la institución, esto se da debido al grado de positivismo que la cooperativa posee en sus cuentas de patrimonio y resultados dando así a conocer que posee una gran infraestructura al igual que las reservas de sus socios, y los activos inmovilizados son cantidades mínimas, de igual manera la cooperativa Ambato 553,76 puntos lo cual indica que su patrimonio y reservas son aceptables y sus activos inmovilizados presentan cantidades mínimas, con respecto a la cooperativa Kullki Wasi tiene 317,20 su patrimonio y reservas son bajos relacionado a las cooperativas anteriores y su activo inmovilizado presentan cantidades altas, por otro lado la cooperativa Indígena SAC es la que posee un bajo nivel con 200,98 puntos para respaldar los activos, el bajo nivel se dio debido que su patrimonio presenta montos bajos relacionado a las demás instituciones por ende las reservas de los socios también son bajas y los activos inmovilizados llegaron a montos altos, a

pesar que esta entidad se encuentra en una posición positiva corre el riesgo de reducirse por lo cual hay que tomar correctivos que ayuden a elevar los puntos en la solvencia.

Índice de rentabilidad

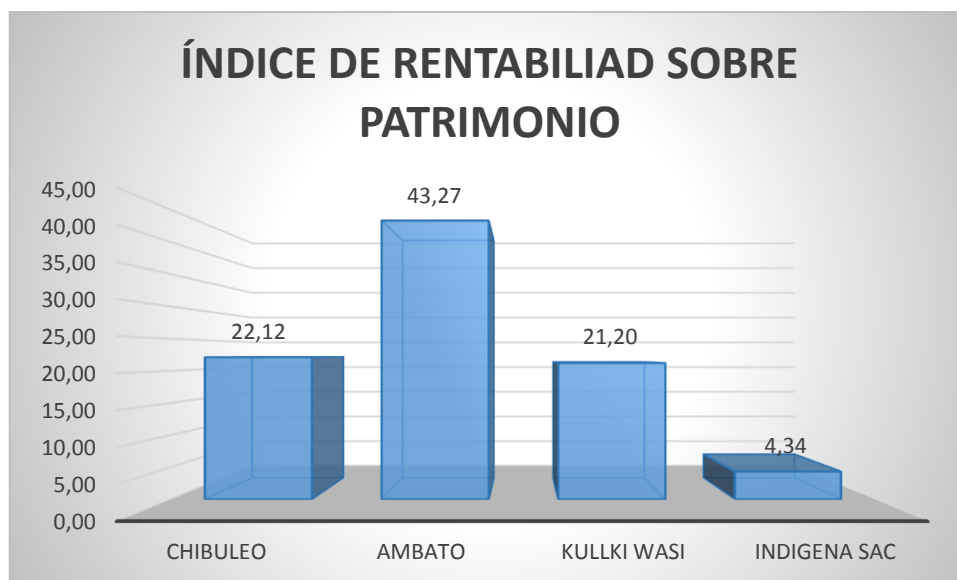
El índice de rentabilidad ayuda a medir las operaciones realizadas por la administración en cuanto al control de los costos y gastos que a través de los ingresos estos se convertirán en utilidades.

Índice de rentabilidad sobre el patrimonio

Este indicador da a conocer la rentabilidad que cada cooperativa de ahorro y crédito posee con referencia al patrimonio. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

Gráfico 4. 27. Índice de rentabilidad sobre el patrimonio



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

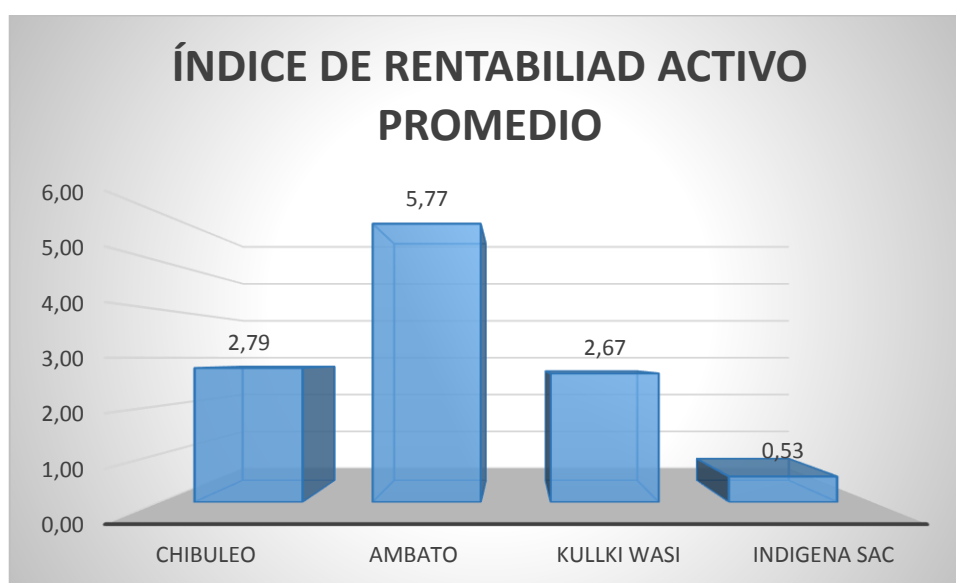
La cooperativa de Ambato alcanzo el 43,27% de rentabilidad sobre su patrimonio lo cual indica que sus gastos no representan dificultad para sus ingresos, en cuanto a la cooperativa Chibuleo presenta el 22,12% de rentabilidad cabe indicar que esta cooperativa posee un patrimonio superior a las otras cooperativas pero sus ingresos decrecieron esto se dio por lo que sus gastos aumentaron y por ende las utilidades se vieron afectadas, con respecto a la cooperativa Kullki Wasi alcanzo una rentabilidad de 21,20% sobre su patrimonio sin embargo la cooperativa Indígena SAC presenta un 4,34% de rentabilidad sobre el patrimonio en relación a las demás entidades esta es la que menor porcentaje de rentabilidad posee se considera que es un porcentaje muy bajo ya que las tres cooperativas antes mencionadas se encuentran por encima de 20%.

Índice de rentabilidad sobre el activo promedio

En este indicador permite establecer las utilidades que se alcanzaron sobre los activos promedios, las cooperativas de ahorro y crédito mediante este indicador miden la gestión financiera.

$$\text{Rentabilidad sobre el activo promedio} = \frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Activo promedio}}$$

Gráfico 4. 28. Índice de rentabilidad sobre activo



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

La rentabilidad de la cooperativa Ambato es la más alta con un 5,77% de rentabilidad sobre sus activos promedios en el 2015, la cooperativa Indígena SAC tiene una rentabilidad de 0.53% sobre su capital siendo este el porcentaje más bajo del 2015. Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato tienen utilidades proporcionales a sus activos promedios por ser entidades del segmento dos sus activos no son de gran magnitud y su rentabilidad también es porcentual a este indicador.

Índice de liquidez

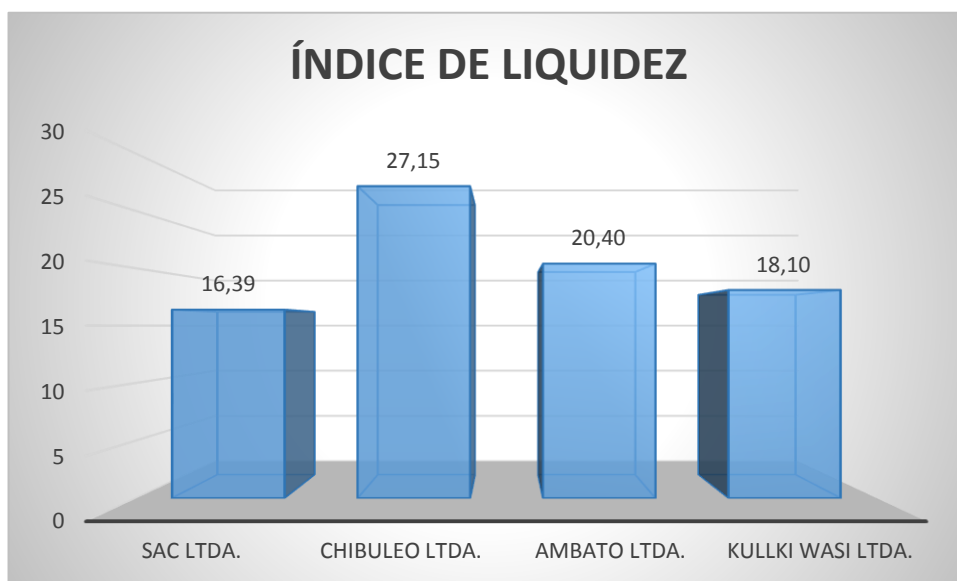
El indicador de liquidez muestra la capacidad de poseer dinero o activos que fácilmente se transformen en efectivo para cubrir sus obligaciones a corto plazo, en general toda la institución financiera evalúa su liquidez para atender los encajes o requerimientos del efectivo de los depositantes o para la solicitud de nuevos créditos.

Fondos disponibles a corto plazo

Los fondos disponibles a corto plazo son la respuesta que tiene la cooperativa de ahorro y crédito a los requerimientos del efectivo de sus depositantes de manera inmediata.

$$Relación = \frac{Fondos\ disponibles}{Total\ depósitos\ corto\ plazo}$$

Gráfico 4. 29. Índice de liquidez



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

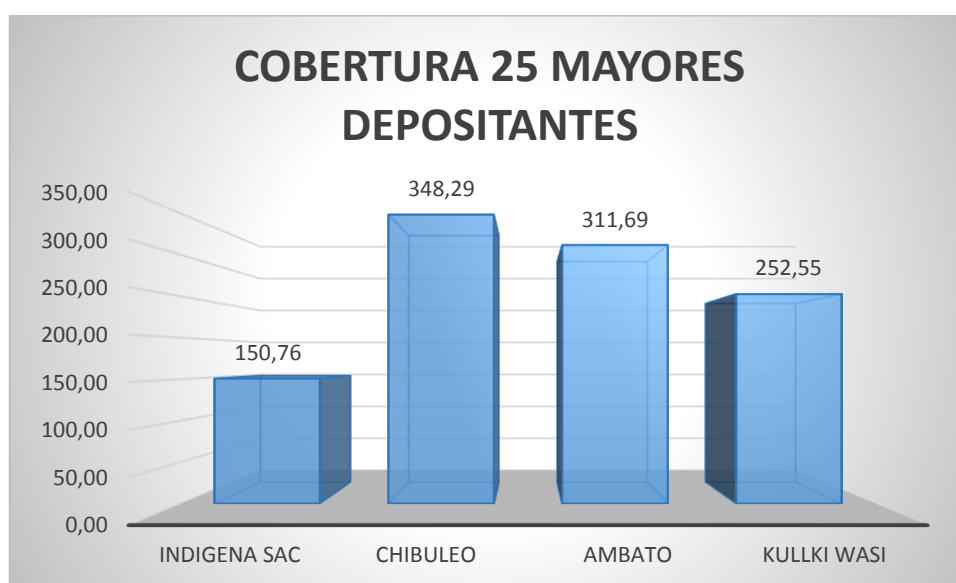
La institución financiera que mayor porcentaje presenta es la cooperativa Chibuleo con un 27,15% de respuesta a la liquidez lo cual esto se dio por que tiene una constante fluidez de efectivo, la cooperativa Ambato presenta un 20,40% y la cooperativa Kulki Wasi presentan un 18,10% de liquidez a corto plazo, en consideración a estas entidades la cooperativa Indígena SAC presenta la menor liquidez a corto plazo con un 16,39% no significa que ese aspecto sea alarmante pero esta entidad debería realizar correctivos en cuanto a sus retiros de los depositantes. Las cooperativas de este segmento tienen la capacidad de hacer frente a los depositantes y a los socios que solicitan crédito debido a que diariamente los socios están depositando y retirando o solicitando un crédito estas actividades permiten fluidez lo cual permite obtener liquidez inmediata lo cual es beneficioso para toda entidad financiera.

Cobertura de los 25 mayores depositantes

Mide la capacidad que tienen las entidades para hacer frente a los requerimientos del efectivo de sus 25 mayores depositantes

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos mayor liquidez}}{\text{Saldo de los 25 mayores depositantes}}$$

Gráfico 4. 30. Cobertura 25 mayores depositantes



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

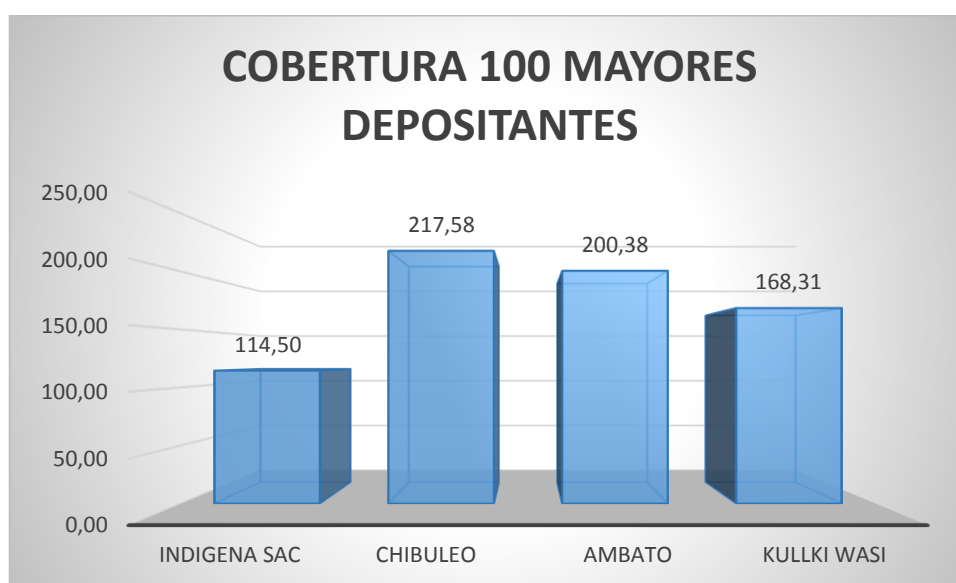
La cooperativa Chibuleo en el 2015 presentó la más alta capacidad de respuesta frente a este requerimiento con 348,29 % de liquidez para sus 25 mayores depositantes, esto se dio gracias a la cartera de socios que realizan depósitos de altas cantidades, sin embargo, la cooperativa que menor respuesta tiene con sus depositantes es la Indígena SAC que posee un 150,76% esto se originó debido a que la cartera de clientes que maneja esta entidad realizan depósitos moderados. Las cooperativas antes mencionadas cuentan con la capacidad de cobertura adecuada para hacer frente a sus 25 mayores depositantes ya que cuentan con una alta cantidad de socios que, aunque no depositen grandes cantidades de dinero estos con frecuencia dan movimiento a sus cuentas con depósitos de pequeñas cantidades las cuales ayudan a solventar los retiros.

Cobertura de los 100 mayores depositantes

Mide la capacidad que tienen las entidades para hacer frente a los requerimientos del efectivo de sus 100 mayores depositantes

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos mayor liquidez ampliada}}{\text{Saldo de los 100 mayores depositantes}}$$

Gráfico 4. 31. Cobertura 100 mayores depositantes



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

La cooperativa Chibuleo en el 2015 genero 217,50% de cobertura de efectivo para sus 100 mayores depositantes mostrándose nuevamente como la cooperativa que mayor liquidez posee esto se debe también a la inmensa cartera de socios que maneja en cuanto a depósitos en la cuenta y plazo fijo por otro lado, la cooperativa Indígena SAC nuevamente es la que menor respuesta genera siendo este 114,50% cabe indicar que esta entidad no cuenta con la misma cantidad de socios que las demás. Mediante este análisis podemos mostrar que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato tienen un nivel aceptable para disponer de efectivo cuando lo requieran sus socios, lo cual garantiza el buen funcionamiento de las cooperativas y da a conocer que la población tiene confianza para guardar su dinero en estas instituciones lo cual beneficia al sector financiero en general.

Tabla 4. 17. Matriz de indicadores

COOPERATIVAS INDICADORES	INDÍGENA SAC	CHIBULEO	AMBATO	KULLKI WASI
Suficiencia Patrimonial	200	677	553	317
Índice de rentabilidad sobre el patrimonio	4,34%	22,12%	43,27%	21,20%
Índice de rentabilidad sobre el activo	0.53%	2,79%	5,77%	2,67%
Liquidez	16,39%	27,15%	20,40%	18,10%

Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Análisis

La cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda. presenta una suficiencia patrimonial de 200 puntos para hacer frente a los pasivos con todos sus activos, este presenta bajo rendimiento en comparación con las otras cooperativas, su bajo nivel se dio por sus activos inmovilizados que llegaron a montos altos y el patrimonio a pesar de estar en una posición positiva corre el riesgo de reducirse sino se toman correctivos inmediatos para elevar los puntos en la solvencia, en cuanto a la rentabilidad sobre el patrimonio indica un 4,34% siendo este un porcentaje superior al 2% que la Junta de Regulación Monetaria y Financiera establece como mínimo para este indicador, por otro lado la rentabilidad sobre el activo que presenta la cooperativa es de 0,53% está se encuentra por debajo del porcentaje mínimo establecido, este indicador se vio afectado por la baja puntuación de la suficiencia patrimonial, sin embargo la liquidez que presenta es de 16,39% lo cual indica que la cooperativa puede hacer frente a sus obligaciones y requerimientos con los socios de forma moderada, es por ello que solo emiten créditos inferiores a \$80.000 dólares ya que no cuenta con suficiente liquidez para dar créditos de montos altos.

Con respecto a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo se puede observar que tiene buen posicionamiento en el mercado, siendo esta la que mayor puntuación tiene en cuanto a suficiencia patrimonial, lo cual indica el grado de positivismo que la institución tiene en sus cuentas de patrimonio y resultados, por los que posee en infraestructura y reservas de los socios, y sus activos inmovilizados son montos mínimos, en cuanto a la rentabilidad sobre patrimonio presentó un 22,12% lo cual

indica que la cooperativa es rentable en cuanto a su patrimonio, sin embargo la rentabilidad con activos es de 2,79% encontrándose por debajo de lo establecido por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera que es de 4,5%, sin embargo la liquidez que posee esta entidad es de 27,15% lo cual indica que la cooperativa no tiene problemas para hacer frente a los requerimientos inmediatos de sus 25 y 100 mayores depositantes al igual que sus pasivos.

La suficiencia patrimonial de la cooperativa Ambato es de 553 puntos, la rentabilidad del patrimonio 43,27% y rentabilidad del activo 5,77% son porcentajes que se encuentran por encima de lo establecido lo cual indica que la entidad está bien respaldada por su patrimonio y sus activos, sin embargo la liquidez que presenta esta institución es de 20,40% este porcentaje pudo haber sido superior pero, debido a la inversión que esta entidad hizo en su patrimonio su liquidez bajo aun así no se presentó dificultades para hacer frente a los requerimientos de sus socios en cuanto a créditos y retiro de pólizas.

La cooperativa Kullki Wasi presentó una suficiencia patrimonial de 317 puntos para hacer frente a los pasivos con todos sus activos, este bajo rendimiento se dio por sus activos inmovilizados que llegaron a montos altos y los resultados que presentaron montos bajos además, esto dio paso a que la rentabilidad de los activos también se vean afectados obteniendo solo un 2,67% este porcentaje se encuentra por debajo de lo establecido, sin embargo la rentabilidad del patrimonio es de 21,20% siendo este un buen porcentaje esto se dio debido a la nueva infraestructura que posee, con respecto a la liquidez el porcentaje que posee de 18,10% esto le permite pagar sus compromisos sin dificultad.

Conclusión

Las cuatro cooperativas calificadas dentro del segmento dos poseen una liquidez, solvencia y rentabilidad que les permiten hacer frente a sus requerimientos y obligaciones con terceros, sus porcentajes varían ya que depende del tamaño de la empresa otros factores. La cooperativa Indígena SAC es la que más bajo rendimiento

presenta, por lo contrario la cooperativa chibuleo es la que más rendimientos presenta, en cuanto a la liquidez todas están por encima de lo que establece la Junta de Regulación Monetaria y Financiera que es del 8% por lo cual no representan posibles problemas como la liquidación sin embargo estas entidades deben pensar en crecer más ya que este es un mercado muy cambiante, además incrementar su patrimonio también sus reservas ya que se pudo observar que las reservas que poseen son montos mínimo.

4.4 EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER

Las carteras de crédito indican los diferentes tipos de crédito que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos están autorizadas para emitirlos. A continuación, se presente un breve análisis.

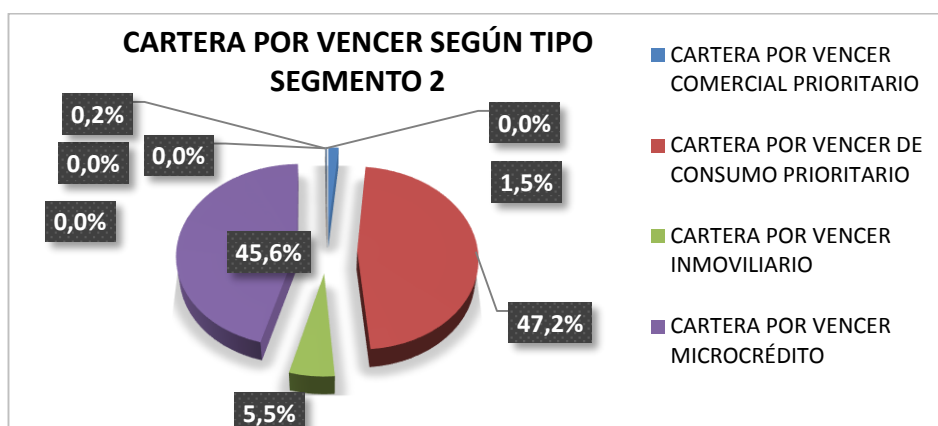
Tabla 4. 18. Cartera a vencer por tipo de crédito

CARTERA POR VENCER SEGÚN TIPO	TOTAL SEGMENTO 2
CARTERA POR VENCER COMERCIAL PRIORITARIO	1,50
CARTERA POR VENCER DE CONSUMO PRIORITARIO	47,19
CARTERA POR VENCER INMOVILIARIO	5,53
CARTERA POR VENCER MICROCRÉDITO	45,58
CARTERA POR VENCER PRODUCTIVO	0,00
CARTERA POR VENCER COMERCIAL ORDINARIO	0,00
CARTERA POR VENCER DE CONSUMO ORDINARIO	0,19
CARTERA POR VENCER VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0,00
CARTERA POR VENCER EDUCATIVO	0,00

Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

Gráfico 4. 32. Cartera por vencer



Fuente: Reportes de las cooperativas de ahorro crédito segmento 2

Elaborado por: Pomboza María (2017)

En el segmento dos los créditos que mayor vencimiento presentan son los créditos de consumo con 47,19% y microcréditos con 45,6%, la no recuperación de estos dos tipos de crédito representa problemas para las cooperativas ya que son los que mayor demanda poseen y no conviene tener un porcentaje alto debido a que esto presenta un alto riesgo para la liquidez, la cartera vencida de los créditos inmobiliarios representan 5,5% seguidos por un 1,5% de los créditos comercial prioritario la demanda de estos tipos de crédito no es tan frecuente por lo mismo su recuperación es eminente.

4.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan las limitaciones que se presentaron para el desarrollo del proyecto de investigación:

- En la aplicación de la encuesta no se dio paso para los gerentes, también en cada cooperativa solo se dio paso para realizar la encuesta a un solo asesor y analista de crédito cabe mencionar que existen de 5 a 8 asesores de crédito y de 2 a 4 analistas de crédito por cooperativa por lo tanto, se aplicó la encuesta únicamente a cuatro personas por cooperativa estas fueron: jefe de crédito, analista de crédito, asesor de crédito y contador, pero esto no fue un obstáculo para desarrollar la investigación.

- Para la obtención de la información financiera no se tuvo acceso a los balances de las cooperativas por lo tanto se acudió a los boletines mensuales que publican la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- En cuanto al análisis de la documentación de los créditos morosos solo se pudo acceder a las carpetas de microcréditos ya que indicaron que este tipo de crédito es el que más emiten.

4.6. CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis a las cooperativas del segmento 2 de la ciudad de Ambato las cuales son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se concluye que el proceso de crédito posee una incidencia significativa con el índice de liquidez de las instituciones mencionadas, ya que cada etapa realizada dentro del proceso es importante porque influye directamente en la liquidez.

- En la encuesta realizada se pudo concluir que la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito que son objeto de estudio, mencionan que no consideran adecuado el proceso de crédito que realizan dentro de cada institución ya que no les permite cumplir con sus metas y objetivos institucionales, además se encontró que no realizan el seguimiento a todos los créditos entregados.
- Una vez verificado y analizado los procesos de crédito se concluye que estos procesos no son verificados profundamente por las personas encargadas, el chequeo y comprobación de la información no presentan total veracidad, esto impide que se tenga un buen funcionamiento del proceso de crédito e imposibilita cumplir con las políticas establecidas.
- Durante al análisis crediticio se observó que ciertas actividades no se cumplen como está establecido, es decir en el análisis de historial de créditos se indicó que la mayoría de socios presentaban calificaciones de A, B y C y en varios casos se otorgaban créditos superior a \$ 6000 dólares cuando ellos no deberían calificar para ese monto, en cuanto al buró de crédito la mayoría de carpetas presentan riesgo medio y gran parte de ellas no tiene calificación lo cual se entiende que son clientes nuevos, en el análisis de la 5 C's de crédito se

encontró que entregan créditos a personas que no superan los 76 puntos mínimos esto perjudica a la institución porque el nivel de riesgo es alto.

- Ciertos créditos no tenían las firmas de aprobación correspondiente sin embargo en el reglamento interno indican que todos los créditos de acuerdo al monto deben tener las firmas respectivas del o las personas responsables de la emisión.
- La mayoría de créditos con morosidad analizados son los que se han entregado como créditos emergentes, es por ello que es resulta difícil recáudalos porque cuando entregan este tipo de créditos no presentan una garantía.
- Analizar los indicadores financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato es indispensable porque con ello se puede conocer como se está manejando los recursos económicos, lo cual ayuda a determinar si las actividades se están cumpliendo eficientemente. En cuanto a la rentabilidad de las cooperativas se entiende que todas puede hacer frente a sus deudas con su patrimonio sin embargo la Cooperativa Ambato es la que más sobresale con un 43,27%
- La liquidez del segmento 2 en relación al año 2014 disminuyó significativamente, captaciones de depósitos a la vista decrecieron por ende bajaron las colocaciones en el año 2015, esto se dio en gran parte a la inestabilidad económica, falta de trabajo, los elevados precios en productos e impuestos son algunos factores que impiden que las personas puedan fomentar el ahorro sin embargo las entidades que no se han visto afectadas y poseen la capacidad de respuesta rápida a futuros cambios económicos son la cooperativa Chibuleo y la cooperativa Ambato

4.7. RECOMENDACIONES

- Las cooperativas del segmento 2 de la ciudad de Ambato deberán rediseñar los procedimientos para evaluar al solicitante, estableciendo nuevos lineamientos que permitan a los analistas de crédito realizar una evaluación adecuada a sus socios, la cual garantice que la información presentada es confiable para minimizar el riesgo de incumplimiento.

- Es recomendable capacitar a todas las personas que se encuentra en el departamento de crédito acerca de reglamento interno y políticas que se tienen que cumplir antes de conceder un crédito.
- A las cooperativas les beneficiarían realizar los reportes de colocación y recuperación de los créditos diariamente debido a cantidad de carpetas que reciben, el objetivo es disminuir los créditos vencidos y en mora permitiendo solventar las obligaciones con terceros.
- Se sugiere a las cooperativas que, cuando se decidan entregar créditos emergentes se realice un análisis de todos los indicadores financieros ya que se entiende que estos créditos solo los emiten cuando poseen liquidez alta.
- Se sugiere a las cooperativas recuperar los créditos vencidos y morosos ya que cada una de ellas poseen montos considerables que afectan a la institución, la recuperación de estos créditos ayudara a la liquidez con la cual se puede realizar más colocaciones de crédito.
- Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la zona 3 de la ciudad de Ambato, se les recomienda utilizar el método de credit scoring de crédito, el cual permitirá mejorar los procesos de crédito ya que este método trabaja bajo parámetros definidos.

MODELO OPERATIVO

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 2 DE LA CIUDAD DE AMBATO

AÑO 2015

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MATERIALES
1	Rediseñar los procedimientos para evaluar al solicitante, estableciendo lineamientos simples pero rigurosos al procedimiento que permitan a los analistas de crédito realizar una evaluación adecuada a sus socios, la cual garantice que la información presentada es confiable para minimizar el riesgo de incumplimiento.	Evaluación del solicitante de crédito Esta actividad conforma tres etapas: 1. Análisis de la actividad económica que posee el cliente, 2. Revisión y comprobación del comportamiento de pago del cliente y centrales de riesgo e historial de crédito. 3. Inspección de los ingresos que perciba el solicitante (rol de pagos, de igual manera se recogerá información patrimonial). Evaluación de garantías	Departamento de créditos	Personal que tenga conocimientos de colocación y recuperación de créditos. Tecnología

		<p>Para evaluar las garantías que presenten en caso de ser hipotecarias deberán presentar escrituras originales, pagos de predio y esta deberá estar a nombre se quien solicite el crédito.</p> <p>En el caso de ser garantías personales deberán presentar bienes muebles e inmuebles que garanticen que pueden hacer frente a la obligación contraída.</p>		
2	Capacitar a todas las personas que se encuentra en el departamento de crédito.	<p>Capacitar sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el manual de créditos • políticas internas • leyes y reglamentos que establece la SEPS en cuanto a la concesión de créditos. • metas y objetivos del departamento de crédito y de la institución. 	Gerente general - Recursos Humanos	<p>Persona profesional capacitada en los temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el manual de créditos • leyes y reglamentos que establece la SEPS en cuanto a la concesión de créditos.

3	Las cooperativas que decidan entregar créditos emergentes se realice un análisis de todos los indicadores financieros ya que se entiende que estos créditos solo los emiten cuando poseen liquidez alta.	Desarrollar el análisis de los indicadores financieros que permitan conocer que la cooperativa hace frente a todas sus obligaciones y aun así posee exceso de liquidez para entregar créditos emergentes.	Contador	Informes de los departamentos de créditos, captaciones contabilidad y caja Indicadores financieros
4	Los departamentos de créditos deben realizar los reportes de colocación y recuperación de los créditos diariamente debido a cantidad de carpetas que reciben, el objetivo es disminuir los créditos vencidos y en mora permitiendo solventar las obligaciones con terceros.	Establecer una política en la cual se indique que todos los colaboradores del departamento de créditos deben realizar sus respectivos reportes diariamente.	Gerente general - Departamento de créditos	Carpetas de los solicitantes de crédito. Carpetas de los créditos vencidos y morosos.

5	<p>Las cooperativas deben recuperar los créditos vencidos y morosos ya que cada una de ellas poseen montos considerables que afectan a la institución, la recuperación de estos créditos ayudara a la liquidez con la cual se puede realizar más colocaciones de crédito.</p>	<p>Establecer comités de cobro y recaudación con todo el personal que colabora en la entidad.</p> <p>Los requerimientos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres personas • Cantidad de carpetas de crédito vencido por igual. • Indicar tiempo máximo para recaudar los créditos. <p>Al finalizar este proceso se entregará una comisión a los grupos que mayor recaudación presenten.</p>	<p>Gerente general – Recursos humanos - Departamento de créditos.</p>	<p>Reportes e informes de los créditos vencidos y morosos.</p>
6	<p>Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la zona 3 de la ciudad de Ambato, se les recomienda utilizar el método de credit scoring de crédito, el cual permitirá mejorar los procesos de crédito ya que este método</p>	<p>El método Credit Scoring se base en 8 fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación de Mercado y promoción del crédito. • Informes de créditos para clientes nuevos o recurrentes. 	<p>Gerente general – Administración - Departamento de crédito</p>	<p>Persona capacitada para manejar el Credit Scoring.</p>

	trabaja bajo parámetros definidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del historial de crédito. • Evaluación de garantías • Aprobación de la solicitud de crédito • Desembolso y seguimiento • Variables macroeconómicas que tienen influencia del ciclo económico • Modelo de Regresión Binaria 		
--	------------------------------------	--	--	--

BIBLIOGRAFÍA

- Agroindustria y competitividad . (2006). *Observatorio Agrocadenas* . Bogotá: Mundo 3D.
- Bañuelos, S. (6 de Marzo de 2014). *El arte de cobrar*. Obtenido de Administración del crédito : <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/03/06/administracion-credito>
- Bello, G. (2007). *Operaciones Bancarias en Venezuela* . Caracas: Texto C.A.
- Brachfield, P. (2008). *Memorias de un cazador de morosos*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Brigham, E., & Houston, J. (2005). *Fundamentos de la administración financiera* . Mexico : Thomson.
- Caiza, S. (2015). Procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. de la ciudad de Ambato . Ambato , Tungurahua , Ecuador.
- Calderón , Y., & Castro , G. (2014). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguin*.
- Cárcaba, A. (2001). El uso de los indicadores financieros en el análisis de la información contable pública. Una aplicación a los ayuntamientos asturianos. *Revista Asturiana de Economía* , 177-207.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera* . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Criollo, J. (2016). El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. de la ciudad de Ambato . Ambato, Tungurahua , Ecuador .
- Cumbre Mundial de Microcréditos. (1997). *cumbre mundial de microcréditos*. Washington D.C.: Kadmos.
- Días, J. (2006). *Procedimientos operativo recuperación de cartera vencida de créditos de servidores públicos*. México: Compromiso .
- Dominguez, P. (2009). *Manual análisis financiero* .
- Escobar, H., & Cuartas, V. (2006). *Diccionario Económico Financiero*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial* . San Jose : Editorial Universidad Estatal a Distancia .
- Faxas, P. (2011). Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa. Las Tunas, Cuba. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/>

- Fonseca, P. (2011). Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. matriz Ambato, período 2011. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Fuertes, R. (2012). *Auditoria de gestión a los procesos de crédito y recuperación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ejército Nacional-CACEN ubicada en a ciudad de Quito* . Sangolqui : Esculela Politécnica del Ejército .
- Garate, M. (2008). Siatema financiero procedimientos para la concesion de créditos, control y cobranzas del Banco de Guayaquil S.A. Loja: Universiad Técnica Particular de Loja .
- Gitman, L. J. (2003). *Príncípios de Administración Finanicera* . México : Mexicana .
- Gómez, G. (11 de Enero de 2002). *Componentes del crédito y préstamos*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/componentes-credito-prestamos/>
- Guzmán, C. (2006). Matemáticas finacnieras para toma de decisiones empresariales. Málaga: EUMEDNET.
- Hernández, F. (2011). Liquidez, interés y capital. *Boletin económico de IEC*, 53-61.
- Hernández, L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Estudios Gerencciales*, 129-165.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2007). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw Hill.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoria de la investigación científica*. Ambato: Gráficas Corna Quito .
- Ipiales, M. (2015). Los procesos de la concesión de créditos en la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Ambato : Univerisidad Técnica de Ambato .
- John D. Finnerty, J. D. (2000). *Fundamentos de administración finanicera* . New York : Financial Management .
- Junta de Política y Regulación Monetaria Finanicera . (23 de septiembre de 2015). Resolución N° 129-2015-F. Quito , Ecuador .
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Finanicera. (2015). *CODIFICACION DE LAS NORMAS QUE REGULAN LA SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CREDITOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FIANCIERO NACIONAL*. Quito.
- Justensen, A. (abril de 2012). *Debitoor ECI*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-credito>
- La Hora. (14 de Julio de 2010). Noticias Tungurahua. *Más de 117 cooperativas de ahorro y crédito en Tungurahua*. Obtenido de

http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1100986868/-1/M%C3%A1s_de_117_cooperativas_de_ahorro_y_cr%C3%A9dito_en_Tungurahua.html#.WEXjlrLhDIV

- La Hora. (25 de Abril de 2016). Noticias Tungurahua. *Morosidad aumenta en sector cooperativa*. Obtenido de http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101938186/-1/Morosidad_aumenta__en_sector_cooperativo_.html#.WCHCv2rhDIU
- Levy, L. (2005). *Planeación financiera en la empresa moderna*. Mexico : Ediciones Fiscales ISEF.
- Lind, W. (2009). Estadística aplicada a los negocios y la economía. McGrawHill.
- Maqueda, F. (1992). *Dirección Estratégica y Planificación Financiera de la Pyme*. Madrid: Diaz de Santos,S.A.
- Melián, A., Sanchis, J., & Soler, F. (2010). El crédito cooperativo como instrumento financiero para el fomento del emprendimiento en tiempos de crisis. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 111-139.
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces 2001*, 4 (4), 35-48. Recuperado el 16 de enero de 2017, de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=25700404>
- Mullo, R. (2014). *Manual de crédito genérico para cooperativas de ahorro y crédito*. DGRV DIE GENIOSENSHAFTEN.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Orozco, A. (2015). *Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito.
- Pachón, E., Acosta, F., & Milazzo, M. (2002). *Economía y política 1*. Bogotá: Norma
- Ramírez, J. (10 de agosto de 2007). *Matemáticas financieras: Mailxmail.com*. Obtenido de Mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-matematicas-financieras/conceptos-generales>
- Rayo; Lara; Camino. (2010). Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II. España: Universidad de Granada Departamento de Economía Financiera y Contabilidad.
- Rural, F. (2010). *Modelo genérico para intermediario financiero rural: SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE (SOFOM)*. México: Cooperación Técnica ATN/ME-9118-ME.
- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid : Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Enero de 2016). Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito , Ecuador .

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador . (2003). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO* . Quito .
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (Diciembre de 2010-2011). Indicadores de eficiencia en el sistema financiero nacional. Quito , Ecuador .
- Superintendencia de Economía Poplular y Solidaria . (2013). *RESOLUCION No. SEPS-IEN-2013*. Quito .
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (Enero de 2016). Guia para la gestión de límites de riesgos concentración de cartera y depósitos. Quito, Ecuador .
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (3 de julio de 2015). Catálogo unico de cuentas. Quito.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito .
- Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación*. México : Pearson Educación .
- Tubon, E. (2012). El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción del cliente. Ambato , Ecuador . Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2842/677%20ING.pdf?sequence=1>
- Universidad Técnica de Ambato. (2014). Análisis comparativo de Captaciones y Colocaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista de Coyuntura I OBEST*, 15.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Camara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA

ENCUESTA

Dirigida a los gerentes, jefes de créditos, analistas de crédito y contadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3 (Ambato)

Cargo.....

TEMA: “El proceso de crédito y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la zona 3, en el año 2015”.

OBJETIVO: Conocer la realidad actual y las falencias que existe dentro del proceso de crédito.

INSTRUCCIÓN: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X su respuesta.

CUESTIONARIO

1.- ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?

SI

NO

2.- Como antecedentes del socio ¿Qué aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito?

Tiempo que lleva siendo socio

Créditos anteriores

Inversiones

Depósitos/ retiros

3.- ¿La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos?

SI

NO

4.- ¿Considera usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es el adecuado?

SI NO

5.- ¿Qué tipo de garantías respaldan un crédito?

Garantía prendaria

Garantía hipotecaria

Garantía personal

6.- ¿La cooperativa toma en cuenta el entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito?

SI NO

7.- ¿Una vez entregado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?

SI NO

8.- ¿Cada que tiempo se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos?

Semanal

Mensual

Anual

9.- ¿Los índices de liquidez son evaluados frecuentemente?

SI NO

10.- ¿La liquidez que posee la cooperativa permite pagar en el tiempo establecido a los socios inversionistas?

SI NO

11.- ¿El porcentaje de liquidez que tiene la cooperativa se encuentra dentro del porcentaje mínimo que establece la SEPS?

SI NO

12.- ¿Existe un modelo que permita evaluar los créditos?

ANEXO N° 2: Guía De Análisis De Documentos (carpetas de crédito morosos)

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE LAS CARPETAS DE CRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS SEGMENTO 2 ZONA 3 DEL AÑO 2015		ANÁLISIS CREDITICIO											Monto del Crédito				
		Calificación del historial de pago					Calificación del burò de crédito				Calificación del análisis de las 5 C's						
Número de carpeta	Nombre del socio	A	B	C	D	E	Primer crédito	Calificación	Mayor riesgo (1-561)	Riesgo medio (562-916)	Menor riesgo (917-999)	Sin calificación	Calificación	Bueno (70-80)	Muy bueno (81-90)	Excelente (91-100)	Monto

FORMALIZACIÓN			Mora		Dias de morosidad			Fecha de otorgación del crédito	Fecha de vencimiento del crédito
Tipos de Crédito y Garantías									
Crédito Microcrédito			Dias	Monto	Deficiente	Dudoso recaudo	Pérdida		
<i>Personales</i>	<i>Hipotecario</i>	Sin garantía			(30-90 días de retraso)	(91-120 días de retraso)	(Más de 120 días de retraso)		

RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO		
Monto del Crédito e intereses		Total Monto del crédito
Recuperados	Por recuperar	

ANEXO N° 3: Estado de Situación Financiera

**ESTADO DE SITUACIÓN
SECTOR FINANCIERO (31-dic 2015)
(En miles de dólares)**

CODIGO	CUENTAS	SAC	CHIBULEO	AMBATO	KULLKI WASI
1	ACTIVO	377.656,87	777.562,58	721.021,75	636.496,76
11	FONDOS DISPONIBLES	29.129,89	85.107,09	69.639,25	50.673,16
1101	Caja	3.531,83	4.156,52	17.905,37	8.391,23
110105	Efectivo	3.520,58	4.137,32	17.884,40	8.373,23
110110	Caja chica	11,25	19,20	20,97	18,00
1103	Bancos y otras institucione finaneras	25.425,82	80.949,11	51.708,78	42.138,11
110305	Banco Central de Ecuador	1.244,55	5.023,38	3.425,86	531,41
110310	Bancos e instituciones financieras locales	22.135,54	75.925,73	40.485,31	39.211,41
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	0,00	0,00	0,00	0,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	2.204,62	0,00	7.797,61	2.395,28
1104	Efectos de cobro inmediato	13,34	1,46	8,58	7,15
110401	Efectos de cobro inmediato	13,34	0,00	8,58	7,15
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00
13	INVERSIONES	28.657,42	78.054,61	49.592,72	19.383,30
14	CARTERA DE CREDITOS	280.019,36	569.956,89	557.087,12	523.588,86
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	5.875,44	5.473,44	10.609,02	7.956,31
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO	7.404,01	611,96	39,21	2.220,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	19.079,75	33.111,19	29.866,51	29.299,10
19	OTROS ACTIVOS	7.491,00	3.463,59	4.196,93	3.376,03
1	TOTAL ACTIVO	377.656,87	777.562,58	721.021,75	636.496,76

4	GASTOS	35.414,67	62.034,41	61.131,92	5.830,74
	TOTAL ACTIVO Y GASTOS	413.071,54	839.596,99	782.153,67	694.877,51
2	PASIVO	331.107,48	678.284,76	622.152,90	554.646,16
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	309.555,99	666.214,59	533.641,06	509.508,91
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	0,00	0,00	0,00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	0,00	0,00	0,00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00	0,00	0,00	0,00
25	CUENTAS POR PAGAR	11.154,69	7.422,06	16.160,96	13.105,44
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	9.853,51	2.451,89	77.315,27	31.905,28
27	VALORES EN CIRCULACION	0,00	0,00	0,00	0,00
29	OTROS PASIVOS	537,29	2.196,22	1.035,61	126,53
2	TOTAL PASIVO	331.107,48	678.284,76	622.152,90	554.646,16
3	PATRIMONIO	46.393,99	97.862,37	95.657,65	80.533,90
31	CAPITAL SOCIAL	15.847,13	62.655,21	41561,63	32537,51
33	RESERVAS	7.249,79	27.934,02	52.195,09	46.115,31
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	5.632,12	5.822,54	0	472,29
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	12.734,27	1.061,19	849,56	1.259,00
36	RESULTADOS	303,32	389,42	1051,37	149,79
3	TOTAL PATRIMONIO	46.393,99	97.862,37	95657,65	58.642,47
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	377.501,48	76.147,14	717.810,55	471.593,79
5	INGRESOS	35.582,31	63.818,71	64.724,95	33.587,03
	TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	307.231,38	839.965,85	782.535,51	505.180,82

		3866,1658	8155,1975	7971,47083	6711,158333
CODIGO	CUENTAS	SAC	CHIBULEO	AMBATO	KULLKI WASI
1	ACTIVO	377.656,87	777.562,58	721.021,75	636.496,76
11	FONDOS DISPONIBLES	29.129,89	85.107,09	69.639,25	50.673,16
1101	Caja	3.531,83	4.156,52	17.905,37	8.391,23
110105	Efectivo	3.520,58	4.137,32	17.884,40	8.373,23
110110	Caja chica	11,25	19,20	20,97	18,00
1103	Bancos y otras institucione finaneras	25.425,82	80.949,11	51.708,78	42.138,11
110305	Banco Central de Ecuador	1.244,55	5.023,38	3.425,86	531,41
110310	Bancos e instituciones financieras locales	22.135,54	75.925,73	40.485,31	39.211,41
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	0,00	0,00	0,00	0,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	2.204,62	0,00	7.797,61	2.395,28
1104	Efectos de cobro inmediato	13,34	1,46	8,58	7,15
110401	Efectos de cobro inmediato	13,34	0,00	8,58	7,15
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00
13	INVERSIONES	28.657,42	78.054,61	49.592,72	19.383,30
14	CARTERA DE CREDITOS	280.019,36	569.956,89	557.087,12	523.588,86
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	5.875,44	5.473,44	10.609,02	7.956,31
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO	7.404,01	611,96	39,21	2.220,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	19.079,75	33.111,19	29.866,51	29.299,10
19	OTROS ACTIVOS	7.491,00	3.463,59	4.196,93	3.376,03
1	TOTAL ACTIVO	377.656,87	777.562,58	721.021,75	636.496,76
4	GASTOS	35.414,67	62.034,41	61.131,92	5.830,74
	TOTAL ACTIVO Y GASTOS	413.071,54	839.596,99	782.153,67	694.877,51
2	PASIVO	331.107,48	678.284,76	622.152,90	554.646,16

21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	309.555,99	666.214,59	533.641,06	509.508,91
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	0,00	0,00	0,00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	0,00	0,00	0,00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00	0,00	0,00	0,00
25	CUENTAS POR PAGAR	11.154,69	7.422,06	16.160,96	13.105,44
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	9.853,51	2.451,89	77.315,27	31.905,28
27	VALORES EN CIRCULACION	0,00	0,00	0,00	0,00
29	OTROS PASIVOS	537,29	2.196,22	1.035,61	126,53
2	TOTAL PASIVO	331.107,48	678.284,76	622.152,90	554.646,16
3	PATRIMONIO	46.393,99	97.862,37	95.657,65	80.533,90
31	CAPITAL SOCIAL	15.847,13	62.655,21	41561,63	32537,51
33	RESERVAS	7.249,79	27.934,02	52.195,09	46.115,31
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	5.632,12	5.822,54	0	472,29
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	12.734,27	1.061,19	849,56	1.259,00
36	RESULTADOS	303,32	389,42	1051,37	149,79
3	TOTAL PATRIMONIO	46.393,99	97.862,37	95657,65	58.642,47
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	377.501,48	76.147,14	717.810,55	471.593,79
5	INGRESOS	35.582,31	63.818,71	64.724,95	33.587,03
	TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	307.231,38	839.965,85	782.535,51	505.180,82
		3866,1658	8155,1975	7971,47083	6711,158333

ANEXO N°4: Estado de Pérdidas y Ganancias

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIA
SECTOR FINANCIERO (31-dic 2015)
(En miles de dólares)

CODIGO	CUENTAS	SAC	CHIBULEO	AMBATO	KULLKI WASI
	TOTAL INGRESOS	35.582,31	66.072,14	68.209,49	58.798,92
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	33.926,33	63.539,80	65.309,69	56.787,71
41	INTERESES CAUSADOS	16.911,54	28.165,40	25.674,44	25.546,48
	MARGEN NETO INTERESES	17.014,80	35.274,39	39.635,26	31.241,23
54	INGRESOS POR SERVICIOS	315,87	2.484,30	949,29	598,58
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00
43	PERDIDAS FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	17.330,99	37.758,69	40.584,55	31.830,82
44	PROVISIONES	1.625,27	10.931,65	8.428,35	5.860,00
	MARGEN NETO FINANCIERO	15.705,72	26.827,04	32.156,20	25.970,82
45	GASTOS DE OPERACIÓN	16.877,86	24.226,54	27.960,13	25.284,53
	MARGEN DE INTERMEDIACION	-1.172,14	2.600,50	4.196,07	686,28
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	440,28	0	21,64	0,00
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00	0,00	0,00	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	-731,86	2.600,50	4.217,71	686,28
56	OTROS INGRESOS	899,50	148,05	1.928,87	1.601,63
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0,00	0,00	675,93	540,74
	Pérdida en venta de bienes	0,00	0,00	1,3	0,00

	Pérdida en venta de acciones y participaciones	0,00	0,00	0,00	0,00
	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	0,00	0,00	674,63	40,95
	Otros	0,00	0,00	0,00	499,79
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	167,64	2.748,54	5.470,65	1.747,17
46	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	0,00	885,85	1.832,16	358,32
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	167,64	1.892,70	3.638,49	1.387,84