

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

**TEMA: “LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN
LOS RESULTADOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA. EN EL AÑO
2011”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN FINANCIERA**

**AUTOR: ING. HENRRY PATRICIO GALLARDO MEDINA
DIRECTOR: ING. COM. DANIEL AUGUSTO RODAS MAHAUAD, MBA**

AMBATO – ECUADOR

2013

Al Consejo de Posgrado de la UTA

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: "La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. en el año 2011", presentado por el: Ing. Henry Patricio Gallardo Medina, y conformado por el Ing. Mg. Mario Cristóbal Rubio Sánchez, Dra. Mg. Patricia Paola Jiménez Estrella, Dr. Mg. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña miembros del Tribunal, Ing. Com. Daniel Augusto Rodas Mahauad, MBA, Director del trabajo de investigación y presidido por: el Dr. Mg. Guido Tobar Vasco, Presidente del Tribunal; Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS - UTA, una vez escuchada la defensa oral el tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. Mg. Guido Tobar Vasco
Presidente del tribunal de
Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Director del CEPOS

Ing. Com. Daniel Augusto Rodas Mahauad
Director de Trabajo de Investigación

Ing. Mg. Mario Cristóbal Rubio Sánchez
Miembro del Tribunal

Dra. Mg. Patricia Paola Jiménez Estrella
Miembro del Tribunal

Dr. Mg. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. en el año 2011”, nos corresponde exclusivamente a: Ing. Henry Patricio Gallardo Medina como Autor y el Ing. Com. Daniel Augusto Rodas Mahauad, MBA, como Director del presente trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Henry Patricio Gallardo Medina

Autor

Ing. Daniel Augusto Rodas Mahauad

Director

DERECHOS DEL AUTOR

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

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

Ing. Henry Patricio Gallardo Medina

DEDICATORIA

Quiero Dedicar el presente trabajo de investigación a mi hijo Martín, quién con su ternura y alegría ha transformado mi vida y la de toda mi familia; y, por quién cualquier esfuerzo y sacrificio es bien recompensado, con el infinito amor y cariño que nos trasmite día tras día.

Patricio G.

AGRADECIMIENTO

Gracias Señor mi Dios, por haberme permitido llegar a la culminación de esta meta.

Gracias a toda mi familia, mi amada esposa por todo su apoyo incondicional; a mi señora madre quien con su amor supo apoyarme para no desmayar en el camino.

Gracias a la Universidad Técnica de Ambato, docentes y autoridades, por abrirme sus puertas y guiarme de la mejor manera en este duro camino.

Patricio G.

ÍNDICE GENERAL

AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UTA	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	II
DERECHOS DEL AUTOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN EJECUTIVO	XVI
EXECUTIVE SUMMARY	XVIII
INTRODUCCIÓN	XX
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	1
1.2.1.1 MACRO	1
1.2.1.2 MESO	24
1.2.1.3 MICRO	39
1.2.1.3.1 ANÁLISIS HORIZONTAL	47
1.2.1.3.1.1 ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL	47
1.2.1.3.1.2 ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADOS	49
1.2.1.3.2 ANÁLISIS VERTICAL	51
1.2.1.3.2.1 ANÁLISIS VERTICAL BALANCE GENERAL COMPARATIVO	51
1.2.1.3.2.2 ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE RESULTADOS	53
1.2.1.3.3 INDICADORES FINANCIEROS	54
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	64
1.2.3 PROGNOSIS	68

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	69
1.2.5 INTERROGANTES (SUBPROBLEMAS).....	69
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	70
1.3 JUSTIFICACIÓN	70
1.4 OBJETIVOS	71
1.4.1 GENERAL.....	71
1.4.2 ESPECÍFICOS	71
CAPÍTULO II	73
2 MARCO TEÓRICO	73
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	73
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	75
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	78
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	83
2.4.1 DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS.....	85
2.4.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE X.....	85
2.4.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE	97
2.5 HIPÓTESIS	111
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS.....	111
CAPÍTULO III	112
3 METODOLOGÍA.....	112
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	112
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	115
3.3 POBLACIÓN.....	118
3.3.1 POBLACIÓN.....	118
3.3.2.1 TÉCNICAS	119
3.3.2.2 INSTRUMENTOS	121
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	122
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	125

CAPÍTULO IV.....	127
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	127
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	127
4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS	127
4.2.1 ENCUESTA.....	127
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	155
4.3.1 MODELO LÓGICO.....	155
4.3.2 MODELO MATEMÁTICO.....	155
4.3.3 ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA.....	156
4.3.3.1 FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	156
4.3.3.2 FRECUENCIAS ESPERADAS.....	157
4.3.4 CÁLCULO DEL GRADO DE LIBERTAD.....	157
4.3.5 CÁLCULO MATEMÁTICO.....	158
4.3.6 DECISIÓN FINAL	159
CAPÍTULO V.....	160
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
5.1 CONCLUSIONES.....	160
5.2 RECOMENDACIONES	162
CAPÍTULO VI.....	168
6 PROPUESTA	168
6.1 DATOS INFORMATIVOS	168
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	169
6.3 JUSTIFICACIÓN	170
6.4 OBJETIVOS	171
6.4.1 OBJETIVO GENERAL	171
6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	171
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	171
6.5.1 FACTIBILIDAD POLÍTICA	171

6.5.2 FACTIBILIDAD LEGAL.....	172
6.5.3 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA.....	173
6.6 FUNDAMENTACIÓN.....	176
6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO.....	180
6.7.1 FASE I.....	180
DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA.....	180
FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES, COLOCACIONES Y CRECIMIENTO.....	191
6.7.2.1 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.....	191
6.7.3 FASE III.....	196
FORMULACIÓN DEL REGLAMENTO DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.....	196
6.7.4 FASE IV.....	206
FORMULACIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.....	206
6.7.4 FASE V.....	227
DEFINICIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y PLANTEAMIENTO DEL PROCESO PROPUESTO.....	227
6.8 ADMINISTRACIÓN.....	245
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	249
6.9.1 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	250
BIBLIOGRAFÍA.....	251
GLOSARIO DE SIGLAS.....	260
ANEXOS.....	261
ANEXO 1.....	261
ANEXO 2.....	264
ANEXO 3.....	265
ANEXO 4.....	266
ANEXO 5.....	267

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Número de Instituciones	1
CUADRO N° 2 Activos más Contingentes	2
CUADRO N° 3 Inversiones	3
CUADRO N° 4 Cartera de Crédito	4
CUADRO N° 5 Tipos de Crédito	6
CUADRO N° 6 Total Depósitos	7
CUADRO N° 7 Depósitos a Plazo.....	8
CUADRO N° 8 Número de Instituciones Cooperativas	11
CUADRO N° 9 Activos más Contingentes Cooperativas	13
CUADRO N° 10 Inversiones Cooperativas	14
CUADRO N° 11 Cartera de Crédito Cooperativas	16
CUADRO N° 12 Composición Cartera Bruta Cooperativas.....	17
CUADRO N° 13 Total Depósito Cooperativas.....	19
CUADRO N° 14 Depósitos a Plazo Porcentajes Cooperativas	21
CUADRO N° 15 Cooperativas Red Financiera Rural	25
CUADRO N° 16 Productos de Cartera.....	28
CUADRO N° 17 Cartera con Atraso más de 30 días	30
CUADRO N° 18 Captaciones Red Financiera Rural	31
CUADRO N° 19 Total Depósitos a Plazo COAC Llano Grande	34
CUADRO N° 20 Tipos de Crédito COAC Llano Grande.....	35
CUADRO N° 21 Intereses Plazo Fijo 2010 COAC El Molino.....	37
CUADRO N° 22 Tipos de Crédito COAC El Molino	38
CUADRO N° 23 Datos Generales.....	39
CUADRO N° 24 Tablero de Montos y Tasas para Depósitos a Plazo Fijo	42
CUADRO N° 25 Tipos de Crédito COAC Nuevo Amanecer	42
CUADRO N° 26 Comparación Depósitos de Ahorros	44
CUADRO N° 27 Comparación Depósitos a Plazo Fijo	45
CUADRO N° 28 Comparación Crédito de Consumo.....	46
CUADRO N° 29 Comparación Microcrédito	46
CUADRO N° 30 Balance General 2010 y 2011	47

CUADRO N° 31 Estado de Resultados 2010 y 2011	49
CUADRO N° 32 Análisis Vertical 2010 y 2011	51
CUADRO N° 33 Análisis Vertical Estado de Resultados 2010 y 2011	53
CUADRO N° 34 Suficiencia Patrimonial	54
CUADRO N° 35 Activos Improductivos / Total Activos.....	55
CUADRO N° 36 Activos Productivos / Total Activos	56
CUADRO N° 37 Cartera Improductiva / Cartera Bruta	57
CUADRO N° 38 Gastos operacionales / Margen Financiero.....	58
CUADRO N° 39 Gastos de personal / Activo promedio	59
CUADRO N° 40 Gastos de operación / Total activo promedio	60
CUADRO N° 41 Resultados del ejercicio / Activo promedio (ROA).....	60
CUADRO N° 42 Resultados del ejercicio / Patrimonio promedio (ROE) ..	61
CUADRO N° 43 Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo.....	62
CUADRO N° 44 Intereses ganados / Saldo promedio cartera por vencer	63
CUADRO N° 45 Resumen Indicadores Financieros	64
CUADRO N° 46 Personal Cooperativa	119
CUADRO N° 47 Resultados Operativos	123
CUADRO N° 48 Intermediación Financiera	124
CUADRO N° 49 Preguntas	125
CUADRO N° 50 Tabulación.....	128
CUADRO N° 51 Pregunta 1	128
CUADRO N° 52 Pregunta 2.....	128
CUADRO N° 53 Pregunta 3.....	129
CUADRO N° 54 Pregunta 5.....	129
CUADRO N° 55 Pregunta 1	130
CUADRO N° 56 Pregunta 2.....	132
CUADRO N° 57 Pregunta 3.....	134
CUADRO N° 58 Pregunta 4.....	137
CUADRO N° 59 Pregunta 5.....	139
CUADRO N° 60 Pregunta 6.....	141
CUADRO N° 61 Pregunta 7.....	143
CUADRO N° 62 Pregunta 8.....	145

CUADRO N° 63 Pregunta 9.....	147
CUADRO N° 64 Pregunta 10.....	149
CUADRO N° 65 Frecuencias Observadas.....	156
CUADRO N° 66 Frecuencias Esperadas.....	157
CUADRO N° 67 Cálculo Matemático.....	158
CUADRO N° 68 Equipo Técnico.....	169
CUADRO N° 69 Organigrama Estructural.....	184
CUADRO N° 70 FODA.....	185
CUADRO N° 71 Matriz Comparativa Fortalezas y Oportunidades.....	187
CUADRO N° 72 Matriz Comparativa Debilidades y Amenazas.....	188
CUADRO N° 73 Proceso Concesión De Crédito Actual.....	231
CUADRO N° 74 Símbolos utilizados.....	233
CUADRO N° 75 Proceso Actual.....	234
CUADRO N° 76 Proceso Concesión De Crédito Propuesto.....	237
CUADRO N° 77 Proceso Propuesto.....	240
CUADRO N° 78 Análisis De Tiempos Proceso De Concesión De Crédito (Actual).....	241
CUADRO N° 79 Análisis del Valor Agregado Proceso Actual.....	242
CUADRO N° 80 Análisis del Valor Agregado Proceso Propuesto.....	244
CUADRO N° 81 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	250

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Número de Instituciones	2
GRÁFICO N° 2 Activos más Contingentes	3
GRÁFICO N° 3 Inversiones	4
GRÁFICO N° 4 Cartera de Crédito	5
GRÁFICO N° 5 Total Depósitos.....	7
GRÁFICO N° 6 Depósitos a Plazo Año 2010.....	8
GRÁFICO N° 7 Depósitos a Plazo Año 2011	9
GRÁFICO N° 8 Número de Instituciones Cooperativas	12
GRÁFICO N° 9 Activos más Contingentes Cooperativas.....	13
GRÁFICO N° 10 Activos más Contingentes Cooperativas.....	14
GRÁFICO N° 11 Inversiones Cooperativas	15
GRÁFICO N° 12 Inversiones Cooperativas	15
GRÁFICO N° 13 Cartera de Crédito Cooperativas	16
GRÁFICO N° 14 Composición Cartera Bruta Cooperativas	18
GRÁFICO N° 15 Total Depósitos Cooperativas	19
GRÁFICO N° 16 Total Depósitos Cooperativas	20
GRÁFICO N° 17 Depósito a Plazo Porcentajes Cooperativas Año 2010 .	21
GRÁFICO N° 18 Depósito a Plazo Porcentajes Cooperativas Año 2011 .	21
GRÁFICO N° 19 Árbol de Problemas	65
GRÁFICO N° 20 Intermediación Financiera.....	83
GRÁFICO N° 21 Resultados Operativos.....	84
GRÁFICO N° 22 Pregunta 1	130
GRÁFICO N° 23 Pregunta 2	132
GRÁFICO N° 24 Pregunta 3	135
GRÁFICO N° 25 Pregunta 4	137
GRÁFICO N° 26 Pregunta 5	139
GRÁFICO N° 27 Pregunta 6	141
GRÁFICO N° 28 Pregunta 7	143
GRÁFICO N° 29 Pregunta 8	145
GRÁFICO N° 30 Pregunta 9	147
GRÁFICO N° 31 Pregunta 10	149

GRÁFICO N° 32 Pregunta 11	151
GRÁFICO N° 33 Pregunta 12	153
GRÁFICO N° 34 Zona de Rechazo	158
GRÁFICO N° 35 Cronograma de Actividades	248

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

**LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS
RESULTADOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA. EN EL AÑO 2011**

Autor: Ing. Henry Patricio Gallardo Medina.

Tutor: Ing. Com. Daniel Augusto Rodas Mahauad, MBA.

Fecha: 08 de febrero 2013

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., es una institución que presta servicios financieros, ubicada en el sector de Llano Grande al norte de la ciudad de Quito, según el estudio realizado se ha podido determinar que el principal problema que tiene en los actuales momentos es la mala intermediación financiera, entendiendo por intermediación financiera a las captaciones en forma de depósitos de ahorro y depósitos a plazo fijo; y, las colocaciones que son los créditos entregados a los socios.

Este problema se ha podido detectar realizando un análisis de la institución a nivel interno y externo; aplicando técnicas como análisis financiero, encuestas, entrevistas y manteniendo contacto directo con las personas que forman parte de la cooperativa.

En estas actividades fundamentales que realiza una institución financiera, se ha establecido que no se está creciendo lo suficiente, tomando en cuenta que existe una competencia directa y un sistema cooperativo que

en términos generales muestra un crecimiento tanto en depósitos como créditos, lo cual repercute en los resultados operativos que se está obteniendo.

Por este motivo es necesario plantear estrategias, definir procesos y manuales que ayuden a mejorar la situación actual de la institución, con el propósito de convertirse en una cooperativa que sea competitiva en el sector y pueda obtener los resultados que esperan tanto los directivos como los socios.

Descriptores:

Intermediación Financiera, Resultados Operativos, Estrategias, Manuales, Procesos, Colocaciones, Captaciones.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
POSTDEGREE STUDY CENTER
MASTER IN FINANCIAL MANAGEMENT

**CREDITS PLACEMENT AND ITS IMPACT ON OPERATING RESULTS
OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE "NUEVO AMANECER"
LTD. IN 2011**

Author: Ing. Henry Patricio Gallardo Medina.

Tutor: Ing. Com. Daniel Augusto Rodas Mahauad, MBA.

Date: February 8, 2013

EXECUTIVE SUMMARY

The Savings and Credit Cooperative "Nuevo Amanecer" Ltd. is an institution that provides financial services sector located in Llano Grande north of the city of Quito, according to the study it was determined that the main problem is in the present time is the poor financial intermediation, understanding financial intermediation deposits as savings deposits and time deposits, and loans which are loans made to members.

This problem has been detected with an analysis of the institution internally and externally, using techniques such as financial analysis, surveys, interviews and maintaining direct contact with the people who are part of the cooperative.

In these fundamental activities makes a financial institution has been established that is not growing enough, considering that there is a direct competition and a cooperative system that shows overall growth in both deposits and loans, thereby affecting operating results being obtained.

It is therefore necessary to consider strategies, define processes and manuals to help improve the current situation of the institution, in order to become a cooperative that is competitive in the industry and can get the results they expect both managers and partners.

Descriptors:

Financial Intermediation, Operating Results, Strategies, Manuals, Processes, Loans, Deposits.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio realizado para determinar cómo afecta la intermediación financiera en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. está conformado por seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I.- Se analiza en entorno de la cooperativa a nivel macro, es decir cómo ha evolucionado el sistema financiero ecuatoriano en el período 2010 y 2011; cuál es el comportamiento de las cooperativas que no estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y cuál es la situación actual de la Cooperativa Nuevo Amanecer y su relación con la competencia directa. Con este análisis se pudo llegar a determinar el problema objeto de este estudio y se plantea objetivos de la investigación.

Capítulo II.- Se revisa los estudios que se han realizado anteriormente sobre esta temática, el aspecto legal tomando en cuenta la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su reglamento, se establece las variables del estudio y se plantea una hipótesis a ser comprobada.

Capítulo III.- Se determina la metodología que se va a utilizar, las técnicas e instrumentos que nos ayudarán para recopilar la información, basándonos en la operacionalización de las variables se va a llegar a establecer las preguntas de la encuesta a realizar.

Capítulo IV.- Se realiza el análisis y la interpretación de los resultados de la encuesta realizada, en este punto se realiza la verificación de la hipótesis.

Capítulo V.- Este capítulo está conformado por las conclusiones a las que se está llegando y se plantea las recomendaciones acerca del estudio.

Capítulo VI.- Consta de la propuesta de solución al problema analizado, se establecen las estrategias, se define manuales de captaciones y crédito y se propone cambios al proceso de crédito.

Toda la propuesta va a ser acogida por los directivos de la institución y aplicarla en el desarrollo de sus actividades diarias para beneficio de la institución.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Tema de la investigación

“La Colocación de Créditos y su Incidencia en los Resultados Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. en el año 2011”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro

Para la realización del análisis macro se ha considerado al Sistema Financiero, los Bancos Privados y las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Al mes de diciembre del año 2011 el Sistema Financiero Nacional cuenta con 85 entidades, entre bancos privados y públicos, cooperativas, mutualistas y otras entidades financieras.

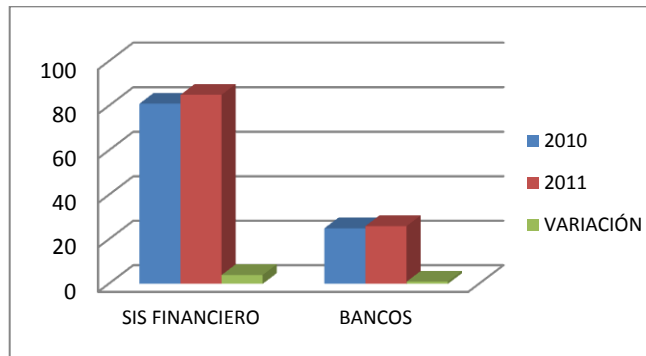
CUADRO N° 1 Número de Instituciones

NÚMERO DE INSTITUCIONES	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
# INSTITUCIONES SISTEMA FINANCIERO	81	85	4
# BANCOS	25	26	1

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 1 Número de Instituciones



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Los bancos privados tienen un total de activos más contingentes por USD\$ 28.594,90 millones, frente al total del sistema financiero que mantiene un monto de USD\$ 33.756,70 millones, con una constante tendencia de crecimiento desde la entrada del Ecuador en dolarización.

CUADRO N° 2 Activos más Contingentes

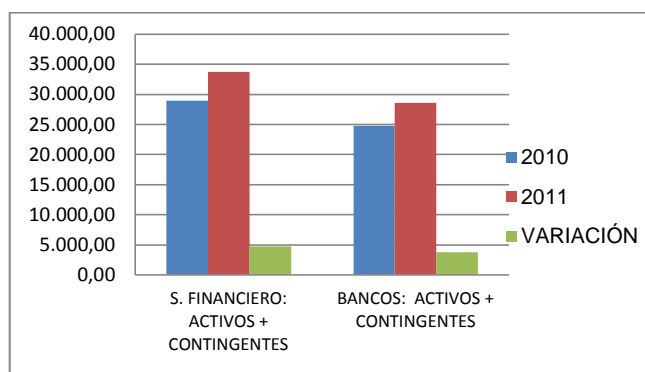
ACT + CONTINGENTES (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
SIST FINANCIERO: ACTIVOS + CONTINGENTES	28.993,1	33.756,7	4.763,6
BANCOS: ACTIVOS + CONTINGENTES	24.825,7	28.594,9	3.769,2

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Los contingentes son las operaciones de crédito aprobadas pero no desembolsadas.

GRÁFICO N° 2 Activos más Contingentes



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las partidas de inversiones a diciembre del año 2011 para el sistema financiero en su totalidad tiene USD\$ 3.443,80 millones, los bancos privados se registran USD\$ 3.097,40 millones, que comparado con diciembre del año 2010 representa un crecimiento del 17.96%.

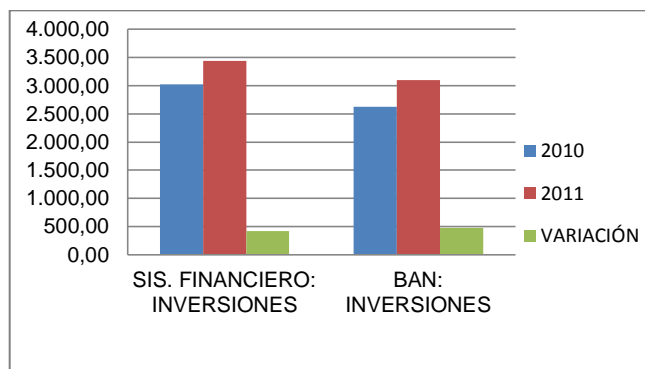
CUADRO N° 3 Inversiones

INVERSIONES (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
SISTEMA FINANCIERO: INVERSIONES	3.021,0	3.443,8	422,8
BANCOS: INVERSIONES	2.625,9	3.097,4	471,6

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 3 Inversiones



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

El sistema financiero tiene un monto de cartera neta de USD\$ 16.645,1 millones a diciembre de 2011, en cuanto a los bancos privados, éstos cuentan con una cartera neta de USD\$ 12.713,80 millones aumentando USD\$ 2.133,70 desde diciembre de 2010.

El balance en el año 2011 fue positivo desde el punto de vista del crecimiento de las operaciones crediticias, las cuales en número aumentaron en el 12,3%, entre octubre de 2010 y 2011, cifra que se apoya en los 4 millones de operaciones que la banca privada efectuó, durante este mismo período.

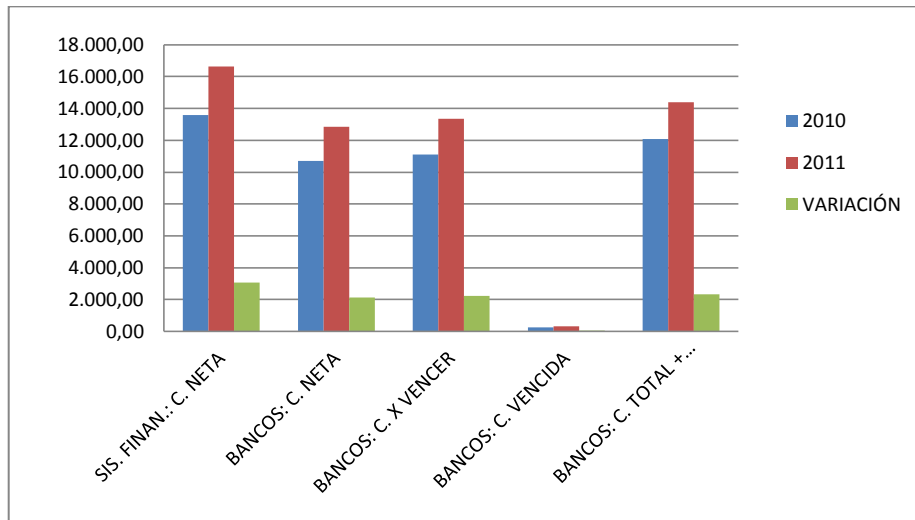
CUADRO N° 4 Cartera de Crédito

CARTERA DE CRÉDITO (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
SISTEMA FINANCIERO: CARTERA NETA	13.581,4	16.645,1	3.063,6
BANCOS: CARTERA NETA	10.719,3	12.853,0	2.133,7
BANCOS: CARTERA POR VENCER	11.106,6	13.347,0	2.240,4
BANCOS: CARTERA VENCIDA	256,0	315,7	59,7
BANCOS: CARTERA TOTAL + CONTINGENTES	12.077,8	14.390,0	2.312,2

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 4 Cartera de Crédito



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La Cartera Neta está compuesta por la Cartera Bruta menos las provisiones.

“Finalizado el año 2011, el total de crédito destinado por la Banca Privada, incluyendo avales, cartas de crédito, entre otros, ascendió a USD\$ 15.200 millones, de los cuales el 67% tuvo como destino actividades comerciales, de vivienda y microcrédito, mientras que el 33% restante tuvo como destino actividades de consumo. El saldo de cartera destinado a la producción fue de USD\$ 10.191 millones, a su vez el saldo destinado al consumo fue de USD\$ 5.009 millones.”

(Fuente: Asociación de Bancos Privados)

CUADRO N° 5 Tipos de Crédito

Tipo de Crédito	Saldo	Composición
	Millones de USD	Porcentaje
Crédito a industria y otros sectores productivos	7.645	50.3%
Crédito a la vivienda	1.326	8.7%
Crédito a la microempresa	1.220	8%
Total crédito a la producción	10.191	67%
Crédito al consumo (personas)	5.009	33.0%
Total crédito destinado	15.200	100%

Fuente: Asociación de Bancos Privados

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Si se realiza la comparación del total depósitos del sistema financiero y el total depósitos de los bancos en el período comprendido de diciembre 2010 hasta diciembre 2011 se puede notar un crecimiento de este rubro en los dos casos, es así que para diciembre de 2011 el sistema financiero mantiene un monto de USD\$ 21.507,2 millones mientras que los bancos registran un total de USD\$ 18.069,6 se debe tomar en cuenta que del total de los depósitos del sistema financiero el 84% lo constituyen los depósitos de los bancos privados.

El total depósitos está constituido por:

- Depósitos monetarios
- Depósitos de ahorros; y,
- Depósitos a plazo

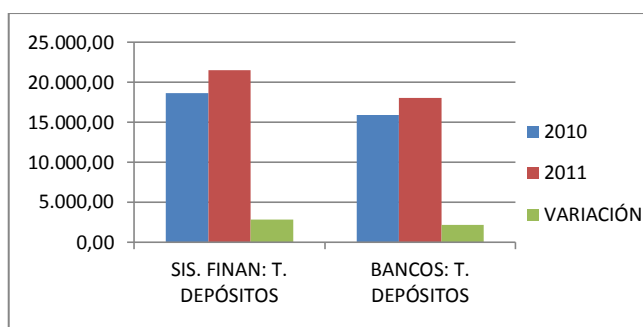
CUADRO N° 6 Total Depósitos

TOTAL DEPÓSITOS (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
SISTEMA FINANCIERO: TOTAL DEPÓSITOS	18.687,7	21.507,2	2.819,5
BANCOS: TOTAL DEPÓSITOS	15.928,2	18.069,6	2.141,4
-DEPÓSITOS MONETARIOS	7.016,1	7.365,7	349,7
-DEPÓSITOS DE AHORRO	4.673,8	5.524,6	850,7
-DEPÓSITOS A PLAZO	4.238,3	5.179,3	941,0

Fuente: Asociación de Bancos Privados

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 5 Total Depósitos



Fuente: Asociación de Bancos Privados

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La mayor concentración de los depósitos a plazo se encuentran en el rango de 31 a 90 días con el 33.5% seguido por los depósitos a plazo de 1 a 30 días con el 31.5% y el rango que tiene el monto más bajo es el de más de 360 días con 5%, que comparado con el año 2010 se tiene un crecimiento de 1.5%, lo que significa que no existe depósitos a largo plazo, las personas no realizan inversiones a más de un año, debido a diversos factores que han marcado a la sociedad ecuatoriana, como la inestabilidad política, económica y jurídica existente a lo largo de los años.

Si se analiza los depósitos a plazo por edades se tiene un panorama diferente, si bien en el total existe un crecimiento del 22% entre diciembre 2010 y diciembre 2011, en los rangos de 1- 30; 91 - 180 y de 181 - 360 se

registra una disminución de las inversiones de -0.4%, -2.1% y -0.4% respectivamente.

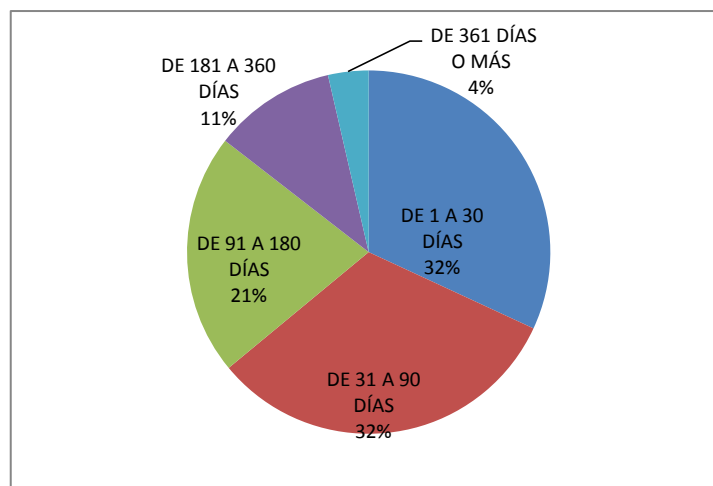
CUADRO N° 7 Depósitos a Plazo

DEPÓSITOS A PLAZO (Porcentajes)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
DE 1 A 30 DÍAS	31.9%	31.5%	-0.4%
DE 31 A 90 DÍAS	32.1%	33.5%	1.4%
DE 91 A 180 DÍAS	21.5%	19.3%	-2.1%
DE 181 A 360 DÍAS	10.9%	10.6%	-0.4%
DE 361 DÍAS O MÁS	3,6%	5,1%	1.5%

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

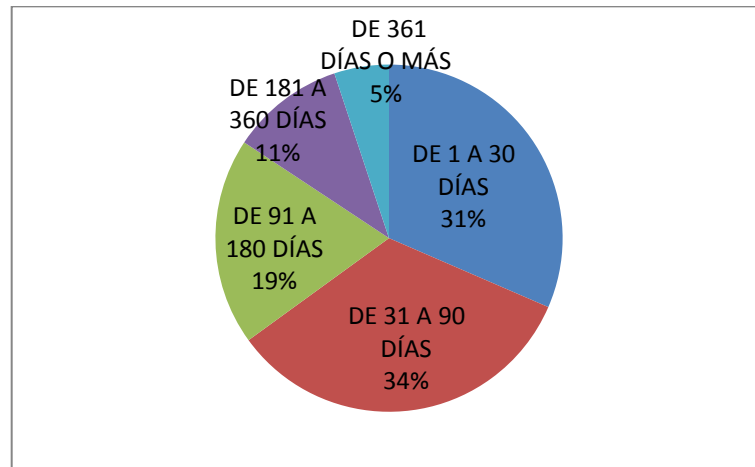
GRÁFICO N° 6 Depósitos a Plazo Año 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 7 Depósitos a Plazo Año 2011



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Clasificación de los Bancos Privados por tamaño

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, clasifica a los bancos privados de la siguiente manera:

Bancos Grandes

Banco de Guayaquil
Banco Pacífico
Banco Pichincha
Produbanco

Bancos Medianos

Banco del Austro
Banco Bolivariano
Banco General Rumiñahui
Banco Internacional
Banco de Machala

Banco Promerica
Citibank

Bancos Pequeños

Banco Amazonas
Banco Cofiec
Banco Comercial de Manabí
Banco del Litoral
Banco D-Miro S.A.
Banco de Loja
Banco Solidario
Banco Sudamericano
Banco Teritorial
Unibanco
Banco Coopnacional
Banco Procredit
Banco Capital
Banco Finca
Banco Delbank

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Esta clasificación se la realiza en base a la participación en los activos totales del sistema bancario privado; los bancos con una participación mayor o igual al 9% constituyen los bancos grandes, aquellos que se encuentran entre el 2% y el 9% forman parte de los bancos considerados medianos y las instituciones con un porcentaje de participación menor al 2% son considerados pequeños.

El año 2011 ha sido un año relativamente bueno para la Banca Privada, tanto las captaciones como las colocaciones mantuvieron un ritmo de crecimiento positivo.

Sistema Cooperativo

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un papel muy importante en el sistema financiero ecuatoriano, de ahí que se constituyen en el segundo actor más importante del sistema ya que el primer lugar lo ocupan los bancos. Las cooperativas se han constituido en una herramienta que ayuda al desarrollo social a través de la ayuda mutua y solidaria concediendo créditos a personas que han sido relegadas por el sistema financiero tradicional.

Hasta el año 2012 existe cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos y otras supervisadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, toda esta estructura cambia con la aprobación de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) y su nuevo organismo de control la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Hasta diciembre del año 2011 existe 39 cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros

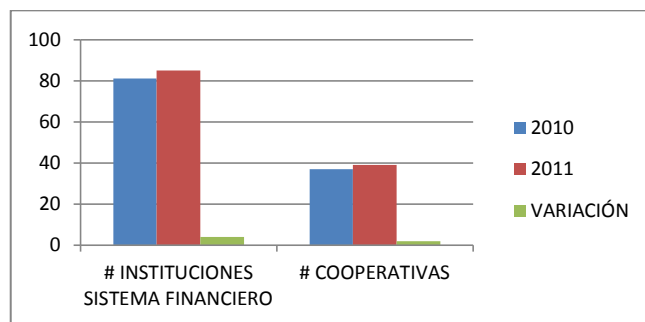
CUADRO N° 8 Número de Instituciones Cooperativas

NÚMERO DE INSTITUCIONES	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
# INSTITUCIONES SISTEMA FINANCIERO	81	85	4
# COOPERATIVAS	37	39	2

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 8 Número de Instituciones Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las nuevas instituciones que entraron bajo el control de la Superintendencia de Bancos en el año 2011 son:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

CACPE Loja; y,

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Taboada

La Cooperativa Nacional dejó de ser cooperativa para constituirse en Banco Coopnacional.

Los activos más contingentes del sistema cooperativo para el año 2010 se ubica en un monto de USD\$ 2.474,58 millones, mientras que para diciembre del año 2011 crece a USD\$ 3.187,87 presentándose una variación de USD\$ 713.29 lo cual significa un crecimiento del 28.82% que comparado con el sistema financiero nacional y los bancos representa el porcentaje más alto de crecimiento.

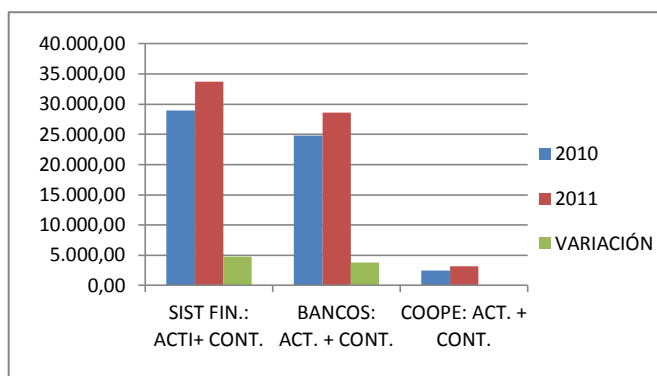
CUADRO N° 9 Activos más Contingentes Cooperativas

ACT + CONTINGENTES (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN	%
SIST FINANCIERO: ACTIVOS + CONTINGENTES	28.993,1	33.756,7	4.763,6	16.43
BANCOS: ACTIVOS + CONTINGENTES	24.825,7	28.594,9	3.769,2	15.18
COOPERATIVAS: ACTIVOS + CONTINGENTES	2.474,6	3.187,9	713,3	28.82

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

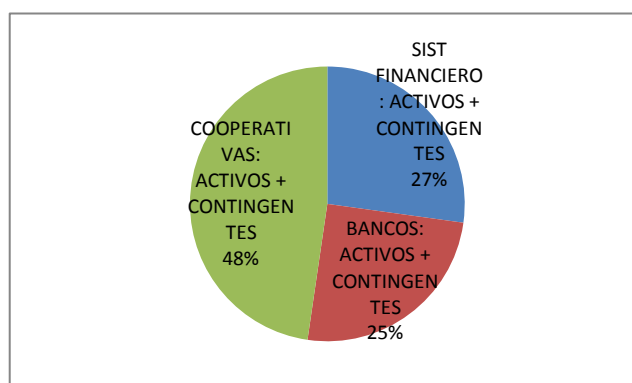
GRÁFICO N° 9 Activos más Contingentes Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 10 Activos más Contingentes Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las inversiones a diciembre de 2011 se ubican en un monto de USD\$ 277.8 millones cifra inferior a la registrada en el año 2010 con USD\$ 315,7 millones existiendo un decrecimiento de USD\$ 37.9 millones un porcentaje de -12.01%

Estas inversiones se realizaron principalmente en Certificados de Depósitos (76.5%) y Pólizas de Acumulación (11.5%) el 12% restante se encuentra en otros instrumentos adicionales.

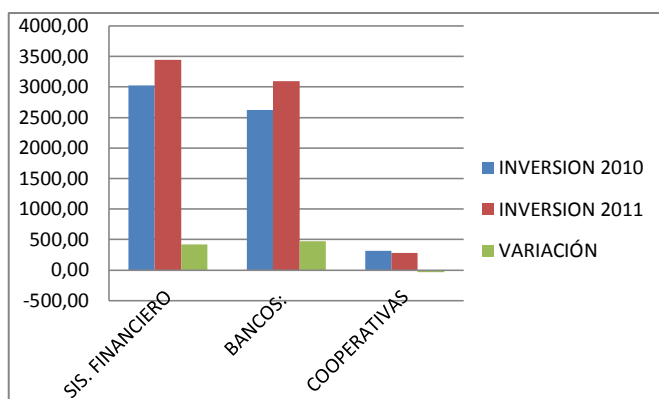
CUADRO N° 10 Inversiones Cooperativas

INVERSIONES (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN	%
SISTEMA FINANCIERO: INVERSIONES	3.021,0	3.443,8	422,8	14
BANCOS: INVERSIONES	2.625,9	3.097,4	471,6	17.96
COOPERATIVAS: INVERSIONES	315,7	277,8	-37,9	-12.01

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

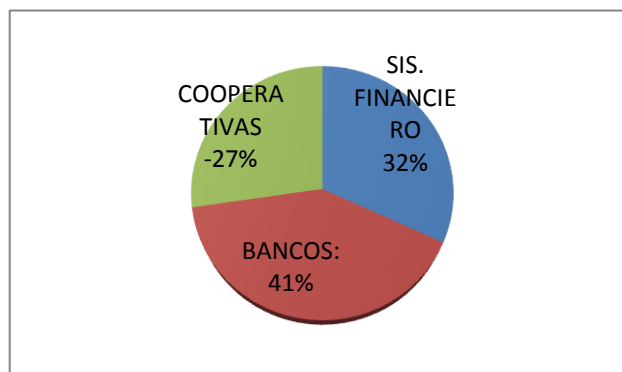
GRÁFICO N° 11 Inversiones Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 12 Inversiones Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La cartera neta a diciembre 2011 se registra en USD\$ 2.417 millones frente a USD\$ 1.734,9 millones del año 2010 lo que representa un incremento de 39.32% que es mayor al incremento registrado por los bancos en el mismo período (19.91%); la cartera por vencer a finales del año 2011 tiene un monto de USD\$ 2.459,5 millones con un incremento de USD\$ 688,3 millones en relación al año 2010; la cartera vencida también registra un incremento del 21.43%; la cartera total más contingentes se incrementa en 38.81%

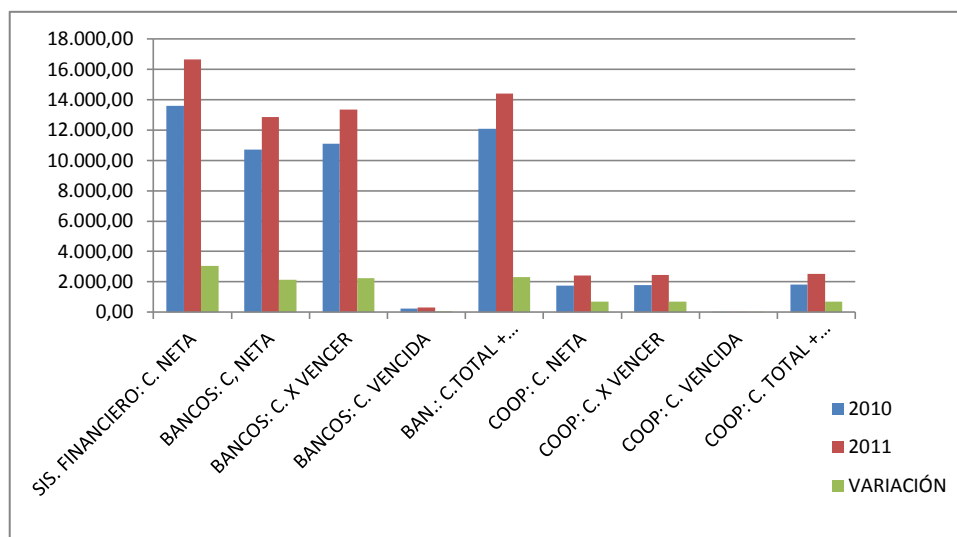
CUADRO N° 11 Cartera de Crédito Cooperativas

CARTERA DE CRÉDITO (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN	%
SISTEMA FINANCIERO: CARTERA NETA	13.581,4	16.645,1	3.063,6	22.56
BANCOS: CARTERA NETA	10.719,3	12.853,0	2.133,7	19.91
BANCOS: CARTERA POR VENCER	11.106,6	13.347,0	2.240,4	20.17
BANCOS: CARTERA VENCIDA	256,0	315,7	59,7	23.32
BANCOS: CARTERA TOTAL + CONTINGENTES	12.077,8	14.390,0	2.312,2	19.14
COOPERATIVAS: CARTERA NETA	1.734,9	2.417	682.1	39.32
COOPERATIVAS: CARTERA POR VENCER	1.771,2	2.459,5	688.3	38.86
COOPERATIVAS: CARTERA VENCIDA	23.8	28,9	5.1	21.43
COOP: CARTERA TOTAL + CONTINGENTES	1.830,5	2.541,0	710.5	38.81

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 13 Cartera de Crédito Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Composición de la Cartera Bruta

Para el sector cooperativo el segmento que tiene el mayor monto es el de consumo con USD\$ 1.256,8 millones, seguido por el microcrédito con USD\$ 986,6 millones; en tercer lugar se encuentran los créditos para vivienda con USD\$ 222,9 millones y por último el segmento comercial con USD\$70,3 millones. La cartera bruta comercial tiene un crecimiento del 64.39% seguido por los créditos de consumo con el 44.44% respecto a diciembre de 2010; el microcrédito registra un crecimiento del 36.74% y en último lugar se encuentra el segmento para vivienda con 15.31%

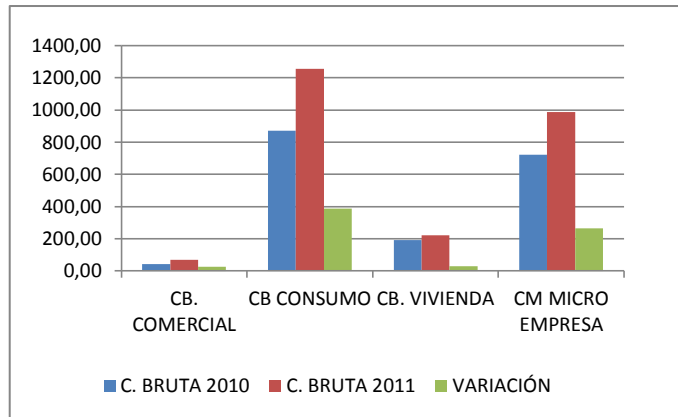
CUADRO N° 12 Composición Cartera Bruta Cooperativas

Composición Cartera Bruta (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN	%
CARTERA BRUTA COMERCIAL	42,8	70,36	27,56	64.39
CARTERA BRUTA CONSUMO	870,1	1.256,8	386.7	44.44
CARTERA BRUTA VIVIENDA	193,3	222,9	29,6	15.31
CARTERA BRUTA MICROEMPRESA	721,5	986,6	265,1	36.74
TOTAL CARTERA BRUTA	1.827,7	2.536,66	708,96	38.79

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 14 Composición Cartera Bruta Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las cooperativas han aumentado el total de sus depósitos en un monto de USD\$ 526,3 millones equivalente a un crecimiento del 30% superior al incremento que registra el total del sistema financiero y el total de los bancos privados que alcanzan un crecimiento entre el 13% y 15%. Un incremento muy significativo es el que se registra en los depósitos a plazo en los cuales en el período de diciembre 2010 y diciembre 2011 se observa un incremento de USD\$ 381,9 millones es decir 46.47% lo que significa que las personas tienen confianza en el sistema cooperativo para realizar sus inversiones.

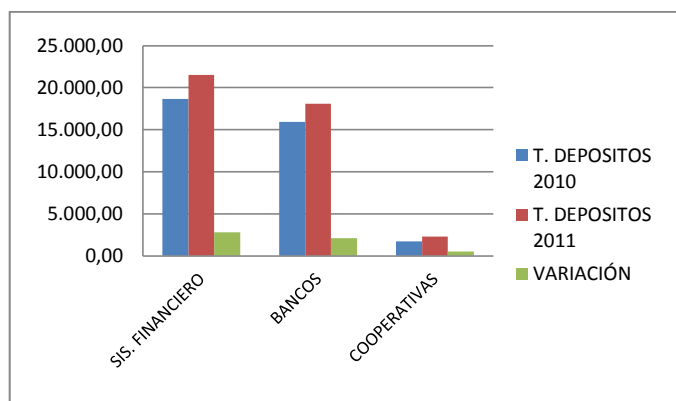
CUADRO N° 13 Total Depósito Cooperativas

TOTAL DEPÓSITOS (Millones de USD)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN	%
SISTEMA FINANCIERO: TOTAL DEPÓSITOS	18.687,7	21.507,2	2.819,5	15.09
BANCOS: TOTAL DEPÓSITOS	15.928,2	18.069,6	2.141,4	13.44
-DEPÓSITOS MONETARIOS	7.016,1	7.365,7	349,7	4.98
-DEPÓSITOS DE AHORRO	4.673,8	5.524,6	850,7	18.20
-DEPÓSITOS A PLAZO	4.238,3	5.179,3	941,0	22.20
COOPERATIVAS: TOTAL DEPÓSITOS	1.755	2.281,3	526.3	30
-DEPÓSITOS DE AHORRO	933,2	1.077,6	144,4	15.47
-DEPÓSITOS A PLAZO	821,8	1.203,7	381.9	46.47

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

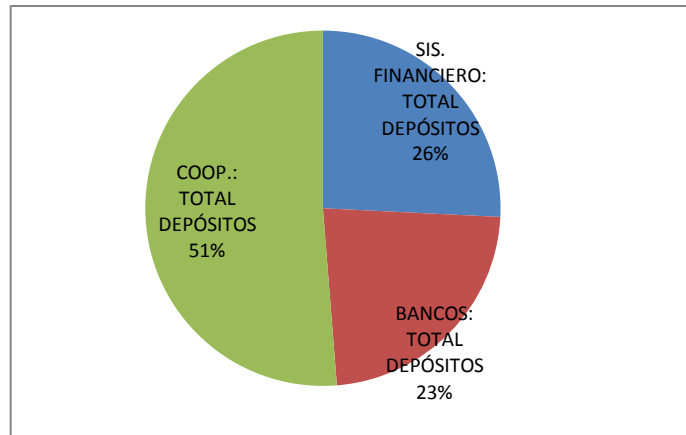
GRÁFICO N° 15 Total Depósitos Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 16 Total Depósitos Cooperativas



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Depósitos a plazo por edades reflejan que a diciembre del año 2011 la mayor concentración se encuentran en los depósitos de 31 a 90 días con el 31%, seguido con los depósitos de 1 a 30 días con el 26.98%, los depósitos de 91 a 180 días ocupan el tercer lugar con el 23.62%, los depósitos de 181 a 360 días tienen un porcentaje de 15.08% y finalmente los depósitos de más de 360 días tienen apenas un 3.14% del total de depósitos a plazo, al igual que en el sector bancario las personas no invierten a largo plazo por los motivos citados anteriormente.

Los depósitos de 1 a 30 días y de 31 a 90 días presentan un decrecimiento de -1.43% y -3.40% respectivamente; mientras que los depósitos de 181 a 360 días es el rango que tiene un mayor crecimiento con 2.74%

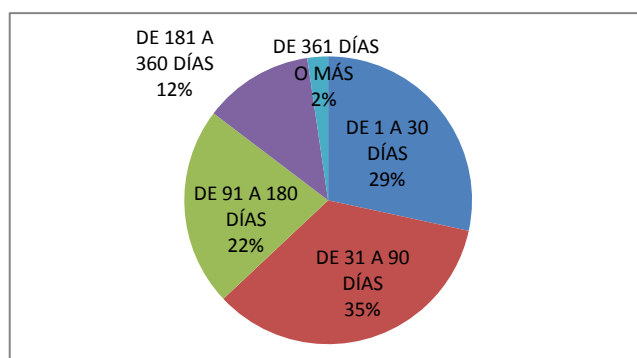
CUADRO N° 14 Depósitos a Plazo Porcentajes Cooperativas

DEPÓSITOS A PLAZO (Porcentajes)	DIC 2010	DIC 2011	VARIACIÓN
DE 1 A 30 DÍAS	28.41%	26.98%	-1.43%
DE 31 A 90 DÍAS	34.58%	31.18%	-3.40%
DE 91 A 180 DÍAS	22.34%	23.62%	1.28%
DE 181 A 360 DÍAS	12.34%	15.08%	2.74%
DE 361 DÍAS O MÁS	2.33%	3.14%	0.81%

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

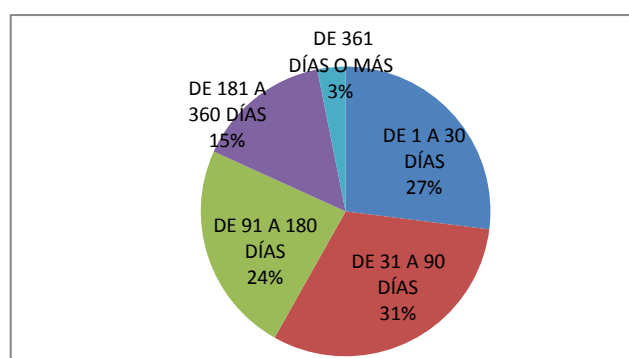
GRÁFICO N° 17 Depósito a Plazo Porcentajes Cooperativas Año 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 18 Depósito a Plazo Porcentajes Cooperativas Año 2011



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por Tamaño

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), clasifica a las Cooperativas de la siguiente manera:

Cooperativas Grandes

Juventud Ecuatoriana Progresista

Jardín Azuayo

29 de Octubre

Cooperativas Medianas

Progreso

Mego

Riobamba

Oscus

San Francisco

CACPECO

Andalucía

Mushuc Runa

Cooperativas Pequeñas

15 de Abril

El Sagrario

23 de Julio

Codesarrollo

Atuntaqui

Alianza del Valle

Cámara de Comercio de Ambato

Santa Rosa

Pablo Muñoz Vega

Construcción Comercio y Producción Ltda.

Tulcán

CACPE Biblian

San José

CACPE Pastaza

Padre Julián Lorente

CACPE Loja

Cooperativas muy Pequeñas

Comercio

Chone Ltda.

San Francisco de Asís

Guaranda

11 de Junio

Cotacollao

La Dolorosa

Coopad

Calceta

9 de Octubre

Santa Ana

San Pedro de Taboada

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Al igual que se lo realiza con los Bancos Privados esta clasificación se la realiza en base a la participación en los activos totales del sistema Cooperativo; las cooperativas con una participación mayor o igual al 6% constituyen las cooperativas grandes, aquellas que se encuentran entre el 3% y el 5.99% forman parte de las cooperativas consideradas medianas, las instituciones con un porcentaje de participación entre el 1% y 2.99% son consideradas pequeñas y las instituciones con un porcentaje menor al 1% son consideradas muy pequeñas.

A nivel del Austro, la Ucacsur que agrupa a 20 cooperativas en 7 provincias, tuvo un crecimiento de su cartera del 39%, es decir 5 puntos porcentuales más que el sistema cooperativo nacional.

En los depósitos representa un incremento del 34%, es decir en 10 puntos porcentuales más que el promedio nacional.

Esto quiere decir que la gente tiene el 10% más de confianza en las cooperativas del sur del Ecuador, que el promedio nacional.

Las perspectivas del sector son positivas debido al apoyo que las cooperativas han recibido del Gobierno, mismo que se espera se mantenga a futuro dada la orientación gubernamental por canalizar recursos públicos hacia la economía popular y solidaria; esta decisión se afianza aún más con la nueva Ley aprobada en Mayo del 2011.

La morosidad total de las cooperativas de ahorro y crédito a diciembre 2011 es 3%, mayor al de los otros sistemas, debido a que las COAC atienden precisamente a los nichos de mercado que se han caracterizado por tener las morosidades más altas (consumo y microcrédito), a la ausencia de una tecnología microfinanciera específica que facilite el proceso de originación y a deficiencias en los procesos, lo cual hace también que su riesgo operativo sea más alto.

Por producto, la mayor cartera de riesgo proviene de los microcréditos (4.15%).

1.2.1.2 Meso

Para realizar este análisis se va a considerar información de algunas instituciones que están formando parte de la Red Financiera Rural, UCACNOR, UCADE y que no se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Se puede observar que a diciembre de 2011 la cartera de las instituciones analizadas suman USD\$ 192.451 millones comparado con el año 2010 se tiene un incremento de USD\$ 63.394 millones es decir un 49.12%.

CUADRO N° 15 Cooperativas Red Financiera Rural

TIPO DE RED	ORGANIZACIÓN	TOTAL CARTERA 2010	TOTAL CARTERA 2011	VARIACIÓN	%
RFR	4 de Octubre	6.279.908,11	8.954.358,58	2.674.450,47	42.59
	La Benéfica	8.918.453,86	11.846.805,85	2.928.351,99	32.83
	SAC	10.960.855,77	16.551.888,35	5.591.032,58	51.01
	Maquita Cushunchig	12.903.467,04	17.428.562,59	4.525.095,55	35.07
	Luz del Valle	14.670.011,57	19.047.542,95	4.377.531,38	29.84
	Kullki Wasi	14.706.708,50	20.223.186,88	5.516.478,38	37.51
	Ambato	18.236.899,79	25.640.662,05	7.403.762,26	40.60
UCACNOR	Santa Anita	3.172.835,38	4.458.255,80	1.285.420,42	40.51
	San Gabriel	4.100.084,10	6.916.281,49	2.816.197,39	68.69
	San Antonio	3.175.282,74	7.103.661,72	3.928.378,98	123.72
	Artesanos	4.868.099,65	8.295.260,61	3.427.160,96	70.40
UCADE Filial COAC	UCADE Padre Vicente Ponce Rubio	1.018.787,74	1.046.041,77	27.254,03	2.68
Otros Participantes de Servicios	Minga	3.041.241,71	4.772.373,28	1.731.131,57	56.92
	San Miguel de Pallatanga	3.447.132,78	5.231.532,35	1.784.399,57	51.76
	Fernando Daquilema	6.708.469,78	11.890.113,81	5.181.644,03	77.24
	Chibuleo	12.848.996,46	23.045.149,77	10.196.153,31	79.35
TOTAL		129.057.235	192.451.678	63.394.443	49.12

Fuente: Red Financiera Rural (RFR)

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las instituciones que presentan un mayor crecimiento son:

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.** con un crecimiento de 123.72% este crecimiento es inusual por lo que se revisa el portal de internet de esta institución www.coopsanantonio.com para conocer qué productos ofrece a sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra en donde se encuentra la matriz, una agencia y otra oficina en la ciudad de Atuntaqui.

Ofrece productos de ahorro y depósitos a plazo fijo.

Los tipos de crédito que mantiene son:

- Emergentes
- Asociativos
- Consumo
- Vivienda
- Microcrédito

Los créditos de consumo se otorgan hasta un monto de USD\$ 20.000 a una tasa del 14.90%

Los créditos de vivienda hasta un monto de UD\$ 20.000 a una tasa de 10.30%

Los microcréditos hasta USD\$ 20.000 a una tasa de 20.40%

Adicionalmente servicios como:

- Cobro de planillas de servicios básicos
- Fondo de vida y accidentes
- Fondo Mortuorio
- Seguro de desgravamen
- Pago de Bono de desarrollo Humano
- Venta del SOAT
- Pagos del Sector Público SPI
- Western Unión

- Pago del impuesto predial del municipio de Ibarra
- Recargas a todas las operadoras

Otra de las instituciones que presenta un alto crecimiento de la cartera es la Cooperativa Chibuleo que a finales del año 2011 tiene un total de cartera de USD\$ 23.045.149,77 y presenta una variación de USD\$ 10.196.153.31 que representa el 79.35%

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.** fue creada en el año 2003 cuenta con oficinas en las ciudades de Ambato, Quito, Riobamba, Latacunga, Machachi, Salcedo y Sangolqui.

En la actualidad cuenta con 75.000 socios. Entre los servicios que presta a sus socios se puede mencionar:

- Cuenta de Ahorros
- Cuenta Ahorro Fácil
- Póliza a Plazo Fijo

Los productos de cartera que se ofrece son:

CUADRO N° 16 Productos de Cartera

TIPOS DE CRÉDITO				
Producto	Monto Min USD	Monto Máx. USD	Encaje	Plazo Máx. Meses
Crédito Electrodoméstico	100	3.000	10 x 1	18
Emergente	100	500	5 x 1	6
Credi Plazo Fijo	100	Hasta 90%	0%	12
Crediflash	200	5.000	0%	2
Especial	501	1.000	5 x 1	12
Ordinario 1	1.001	5.000	5 x 1	36
Ordinario 2	5.001	10.000	5 x 1	48
Crédito Vehicular	2.000	20.000	10 x 1	48
Hipotecario 1	2.000	50.000	5 x 1	48
Crédito Grupal	200	5.000	10 x 1	12
Capital Semilla	10.000	100.000	10 x 1	12

Fuente: www.chibuleo.com

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Otros servicios que ofrece la institución son:

- Pago del Bono de Desarrollo
- Pago de luz
- CNT
- SOAT
- Envíos
- Seguros de accidentes
- Becas estudiantiles

Fuente: www.chibuleo.com

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo como se puede apreciar mantiene una diversidad de productos financieros y no financieros de los

cuales pueden hacer uso sus socios, tiene presencia en varias provincias del centro del país.

La **Cooperativa San Gabriel** a diciembre del año 2011 tiene un total de cartera de USD\$ 6.916.281,49 y un crecimiento del 68.69% respecto al año 2010, lo cual es un crecimiento muy significativo en este período.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda. fue fundada en el año de 1.996 en la actualidad cuenta con la oficina central ubicada en San Gabriel con 11 agencias en la provincia del Carchi.

Entre los servicios financieros y no financieros que presta a sus socios se tiene:

- Caja de Ahorro
- Pago de servicios
- Tarjeta de débito
- Renta Dignidad
- Telecel
- Pagos Avon
- Western Union
- Certificado de Depósito Remunerado
- Gabrielito

Los productos de cartera que se ofrece a los socios son los siguientes:

- Crédito con Garantía Cubierta
- Créditos Línea Empresarial
- Créditos Línea Educativa
- Créditos Línea Agropecuaria
- Crédito Express

Fuente: www.coopsangabriel.com

CUADRO N° 17 Cartera con Atraso más de 30 días

TIPO DE RED	ORGANIZACIÓN	CARTERA CON ATRASO > 30 DÍAS (2010)	CARTERA CON ATRASO > 30 DÍAS (2011)	VARIACIÓN	%
RFR	4 de Octubre	116.207,43	151.611,52	35.404,09	30.47
	La Benéfica	195.605	257.185,75	61.580,75	31.48
	SAC	434.651,00	680.783,57	246.132,57	56.63
	Maquita Cushunchig	147.121,09	370.650,36	223.529,27	151.93
	Luz del Valle	1.460.611,77	1.613.070,66	152.458,89	10.44
	Kullki Wasi	1.165.195,32	1.163.875,32	-1.320	-0.11
	Ambato	1.114.746,77	1.369.980,77	255.234	22.90
UCACNOR	Santa Anita	76.800,27	112.791,83	35.991,56	46.86
	San Gabriel	87.811,83	209.982,31	122.170,48	139.13
	San Antonio	67.500,72	149.013,98	81.513,26	120.76
	Artesanos	215.879,64	206.863,04	-9.016,60	-4.17
UCADE Filial COAC	UCADE Padre Vicente Ponce Rubio	33.536,68	6.733,46	-26.803,22	-79.92
Otros Participantes de Servicios	Minga	144.640,47	264.083,52	119.443,05	82.58
	San Miguel de Pallatanga	104.691,28	102.656,12	-2.035,16	-1.94
	Fernando Daquilema	605.995,48	785.926,24	179.930,76	29.69
	Chibuleo	1.883.597,50	1.457.893,25	-425.704,25	-22.60
TOTAL		7.854.592,25	8.903.101,70	1.048.509,45	13.34

Fuente: Red Financiera Rural

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La cartera que se encuentra vencida más de 30 día a diciembre del año 2011 tiene un total de USD\$ 8.903.101,70 millones que comparado con el mismo período en el año 2010 se tiene un incremento de más de un millón de dólares lo que representa el 13.34%.

Existen instituciones que presentan un incremento del más del 100% de la cartera vencida de más de 30 días lo que significa que el riesgo también

se ha incrementado para estas instituciones y deberían implementar acciones para poder reducir la cartera vencida.

CUADRO N° 18 Captaciones Red Financiera Rural

TIPO DE RED	ORGANIZACIÓN	CAPTACIONES (2010)	CAPTACIONES (2011)	VARIACIÓN	%
RFR	4 de Octubre	3.832.478	5.490.155	1.657.677	43.25
	La Benéfica	4.802.649	6.326.066	1.523.417	31.72
	SAC	10.294.125	14.527.449	4.233.324	41.12
	Maquita Cushunchig	8.461.666	10.864.259	2.402.593	28.39
	Luz del Valle	12.489.896	16.177.409	3.687.513	29.52
	Kullki Wasi	10.975.909	16.809.398	5.833.489	53.15
	Ambato	12.578.605	17.610.115	5.031.510	40.00
UCACNOR	Santa Anita	1.505.924	2.413.187	907.263	60.25
	San Gabriel	2.800.274	3.939.094	1.138.820	40.67
	San Antonio	1.972.764	3.948.246	1.975.482	100.14
	Artesanos	3.106.432	5.292.502	2.186.070	70.37
UCADE Filial COAC	UCADE Padre Vicente Ponce Rubio	821.654	824.989	3.335	0.41
Otros Participantes de Servicios	Minga	1.584.712	2.290.087	705.375	44.51
	San Miguel de Pallatanga	3.089.840	3.869.352	779.512	25.23
	Fernando Daquilema	6.674.929	10.301.678	3.626.749	54.33
	Chibuleo	11.671.895	20.882.175	9.210.280	78.91
TOTAL		96.663.752	141.566.161	44.902.409	46.45

Fuente: Red Financiera Rural

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las captaciones a diciembre de 2011 tienen un total de USD\$141 millones presentándose un incremento de USD\$ 44 millones en relación a diciembre 2010, es decir un incremento del 46.45%.

La cooperativa que presenta el mayor porcentaje de crecimiento en captaciones es la Cooperativa San Antonio con el 100.14%; en segundo lugar se tiene a la Cooperativa Chibuleo con 78.91% y en tercer lugar la cooperativa Artesanos con 70.37%.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. ha venido desarrollando sus actividades en la Comuna de Llano Grande perteneciente al cantón Quito.

Uno de los ejes que dinamizan la economía del sector es el dinero enviado por los migrantes desde el exterior, ya que con estas remesas se ha podido mejorar las viviendas, constituir microempresas y en consecuencia crear nuevas fuentes de empleo a pesar de la disminución que ha existido en los últimos años.

Todos estos factores convierten al sector de Llano Grande en un mercado atractivo para que la cooperativa Nuevo Amanecer pueda aprovechar estas oportunidades incrementando su cartera de créditos y dinamizando la economía de la comunidad.

En esta parroquia no existe gran cantidad de cooperativas, como competencia directa podemos mencionar a la Cooperativa Nacional Llano Grande Ltda. y a la Cooperativa El Molino Ltda.

La **Cooperativa Nacional Llano Grande** se encuentra ubicada en la calle García Moreno y Fe y Alegría junto a la Unidad Educativa La Dolorosa fue fundada en el año 1.990.

La **Misión** de la cooperativa es:

Somos una entidad financiera que ofrecemos productos innovadores con agilidad, puntualidad y transparencia a nuestros socios para apoyar su desarrollo social y económico.

La **Visión** es:

Ser líderes en cobertura, captaciones y colocación en la comunidad de Llano Grande y sus alrededores. Y reconocidos por su orientación estratégica, solvencia financiera (solidez y liquidez). Con atención personalizada y una mayor oferta de productos y servicios que promueva un incremento significativo de nuestros socios.

Con Infraestructura propia, adecuada, tecnología vanguardista y con personal capacitado.

Entre los productos de ahorros que ofrece la institución se tiene:

- Cuenta de Ahorros, se paga una tasa de interés anual de 4%
- Producto Infantil El Nacionalito, se paga una tasa de interés del 6%

Requisitos para la apertura de las cuentas de ahorros:

- Copia de la cédula y papeleta de votación
- Una foto tamaño carnet
- Planilla de pago de agua, luz o teléfono
- Depósito Inicial de USD\$ 45
- Llenar solicitud de ingreso

Fuente: Cooperativa Nacional Llano Grande.

Personas jurídicas

- Original y copia del RUC
- Copia Certificada del Acuerdo Ministerial en el que conste su personería jurídica.
- Copia certificada del nombramiento del representante legal
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal

El depósito inicial se distribuye de la siguiente manera:

- Certificados de Aportación USD\$ 20
- Servicios Administrativos USD\$ 5
- Cuenta de Ahorros USD\$ 20

Requisitos para la apertura de las cuentas de ahorro El Nacionalito

- Copia de cédula ó partida de nacimiento del menor de edad
- Copia de cédula de identidad del representante
- Una foto tamaño carnet

Los Depósitos a Plazo se lo realizan de acuerdo al siguiente cuadro.

CUADRO N° 19 Total Depósitos a Plazo COAC Llano Grande

MONTO	1 - 59	60 – 89	90 – 179	180 - 359	Mas 360
100 – 2000	3%	3.75%	4%	5%	6%
2001 – 4000	3.5%	4%	4.5%	5.5%	6.15%
4001 – 6500	4%	4.5%	4.8%	5.75%	6.30%
6501 – 9000	4.5%	5%	5.3%	6%	6.45%
9001 – 12000	5%	5.5%	5.8%	6.25%	6.6%
12001 - 15000	5.5%	6	6.3%	6.5%	6.75%

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Los productos de cartera que ofrece la institución a sus socios son los siguientes:

CUADRO N° 20 Tipos de Crédito COAC Llano Grande

TIPOS DE CRÉDITO				
Producto	Monto Min USD	Monto Máx. USD	Encaje	Plazo Máx. Meses
Crédito de Consumo	100	5000	10%	48
Microcrédito	100	3000	10%	36

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La documentación para la calificación del Crédito es la siguiente:

- Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por los deudores y garantes
- Copia de cédula y papeleta de votación (deudores y garantes)
- Planilla de pago de luz, agua o teléfono actualizada
- Certificado de ingreso y tiempo de empleo del deudor o garante en caso de tener relación de dependencia

Las garantías que se exige son:

- Títulos de propiedad de electrodomésticos
- Dos garantes

Entre los servicios adicionales que presta la cooperativa a sus socios tenemos:

- Envíos de dinero internacional
- Cobro de agua, luz y teléfono
- Cobro de pensiones de escuelas y colegios
- Fondo Mortuario

Fuente: <http://sites.amarillasinternet.com/coacnacionalllanogrande>

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito el Molino** inicia sus operaciones en el año 2.006, se encuentra ubicada en la comunidad de Llano Grande perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito

La **Misión** de la cooperativa es:

Prestar servicios a la comunidad, planificando y realizando actividades o trabajos de beneficio social, a través de una empresa manejada en común, conformada con la aportación intelectual moral y económica de sus socios.

La **Visión** de la cooperativa es:

Construir con nuestra total participación y talentos una empresa de servicio social, con gran prestigio a nivel institucional dentro y fuera del país, que permita el desarrollo, mejoramiento y bienestar de nuestras vidas.

Los productos de ahorro que ofrece la cooperativa son:

Cuenta de Ahorros Normales

Este producto ofrece ventajas adicionales a diferencia de la libreta tradicional, es el principal vínculo con la entidad, a través de ella se puede acceder a toda la gama de productos y servicios: préstamos, recarga de celulares, pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono).

Requisitos:

- Copia de cédula de ciudadanía a colores
- Una factura de servicio básico (agua, luz ó teléfono)
- La apertura de la cuenta de ahorros es con un mínimo de USD\$ 22

Beneficios y Ventajas

- Interés anual del 5%
- Sin costo de mantenimiento
- Débito automático para el pago de créditos
- Envío de estados de cuenta mensual (correo electrónico)

Pólizas a Plazo Fijo

Este producto fomenta el ahorro mediante Certificados de Depósitos a Plazo Fijo con un monto base de USD\$ 300 a un plazo mínimo de 90 días además dependiendo del monto y del plazo se reconoce el pago de un interés

CUADRO N° 21 Intereses Plazo Fijo 2010 COAC El Molino

VALORES	3 MESES	6 MESES	9 MESES	12 MESES
300 – 1000	5.58%	6.58%	7.81%	8.25%
1001- 3000	5.84%	6.83%	8.06%	8.50%
3001 – 5000	6.09%	7.09%	8.31%	8.75%
5001 – 10000	6.20%	7.19%	8.42%	8.85%
> 10001	6.35%	7.35%	8.57%	9%

Fuente: Coac El Molino

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Los **Productos de Créditos** que tiene la cooperativa son:

- Crédito Emergente
- Crédito Escolar
- Microcrédito
- Crédito Hipotecario

CUADRO N° 22 Tipos de Crédito COAC El Molino

TIPOS DE CRÉDITO				
Producto	Monto Min USD	Monto Máx. USD	Encaje	Plazo Máx. Meses
Crédito Emergente	50	2.000	10% monto	36
Microcrédito	50	5.000	10% monto	36
Préstamo Prendario	5.001	10.000	10% monto	60

Fuente: Coac El Molino

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Requisitos para solicitar un crédito, son los siguientes:

- Apertura libreta de ahorros (mínimo 1 mes)
- Copia de cédula y papeleta de votación (actual a color Deudor / Cónyuge)
- Factura de cualquier servicio básico (agua, luz ó teléfono)
- Rol de pagos (dependiente)
- Ruc última declaración (independiente)
- Copia de la escritura y/o impuesto predial (deudor o garante)
- Una foto tamaño carnet
- Llenar la solicitud de crédito
- Encaje 10% en la cuenta de ahorros

Servicios Adicionales

- Pago de servicios básicos
- Recargas automáticas

Fuente: www.cooperativaelmolino.com

1.2.1.3 Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer es una Institución Financiera creada por el Acuerdo Ministerial N° 0000043 con fecha 11 de marzo de 2010 la misma que se registró por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, los principios y normas del Cooperativismo Universal, Estatuto y los Reglamentos Internos que se dictaren.

Surge de la unión de varias personas de la comuna de Llano Grande, perteneciente al cantón Quito, que voluntariamente deciden asociarse para constituir la cooperativa, con el único objetivo de cubrir las necesidades económicas de las personas naturales con actividades de pequeños y medianos empresarios, el fortalecimiento de la microempresa, mejorar la calidad de vida de los socios y su familia a través de la entrega de créditos fomentando la cultura del ahorro.

CUADRO N° 23 Datos Generales

Datos Generales				
Descripción	2010	2011	Variación	Porcentaje (%)
Nro. Clientes	289	351	62	21.45
Nro. Cuentas Ahorros	255	320	65	25.49
Nro. Depósitos a Plazo	4	2	-2	-50.00
Nro. Créditos	120	153	33	27.50

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Dentro de las actividades que desarrolla la Cooperativa se tiene:

Cubrir las necesidades financieras de sus socios, a través de las actividades legalmente autorizadas por la legislación vigente.

Estimular el ahorro entre sus asociados.

Entregar dinero a sus socios en forma de créditos, para que puedan invertir en sus negocios, con un financiamiento ágil y oportuno.

Los productos que ofrece la cooperativa son los siguientes:

Depósitos a la vista.- Consiste en el depósito realizado por el socio en la cooperativa en un plazo de hasta 29 días de libre disponibilidad que pueden ser retirados por el socio ahorrista en el momento que él lo estime necesario.

Depósito de Ahorro

Para realizar la apertura de una cuenta de ahorros se necesita cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación
- Cartilla de servicios básicos
- Depósito inicial de USD\$50

El depósito inicial para la apertura de la cuenta de ahorros se distribuye de la siguiente manera:

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| - Certificados de Aportación | USD\$ 20.00 |
| - Depósito de Ahorros | USD\$ 20.00 |
| - Fondo Mortuario | USD\$ 5.00 |
| - Gastos Administrativos y operativos | USD\$ 5.00 |

Fijación de Tasas

La tasa pasiva de interés será fijada de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

Actualmente se está pagando una tasa del 1.47% anual en cuentas de ahorro.

Capitalización

La capitalización de los intereses a la cuenta del socio, se la realizará en forma mensual.

Saldo Mínimo

El saldo mínimo que debe permanecer en la cuenta es de USD\$1

Certificados de Aportación

Con la apertura de la cuenta de ahorros se va a abrir conjuntamente la cuenta de Certificados de Aportación.

Aporte

El valor del aporte por cada socio es USD\$20

Depósitos a Plazo Fijo.- Son depósitos realizados por el socio en la cooperativa en un plazo superior a 29 días, recursos que no pueden ser retirados por el socio inversionista hasta que se cumpla el plazo pactado.

Antes del cumplimiento del plazo pactado, el socio no podrá disponer de los fondos depositados por este concepto. En caso de emergencia no se podrá dar por terminada la inversión antes del plazo convenido y se le otorgará un crédito del 70% del valor sin garante a la tasa activa del microcrédito.

La tasa que se pagará al socio se determinará en base al monto y plazo de la inversión de acuerdo a la siguiente tabla:

CUADRO N° 24 Tablero de Montos y Tasas para Depósitos a Plazo Fijo

Monto \ Plazo (días)	1 a 90 (%)	91 a 180 (%)	181 a 270 (%)	271 a 360 (%)
\$300 – \$2.000	4.25	5.00	5.75	6.50
\$2.001 – \$4.000	4.75	5.50	6.00	6.75
\$4.001 – \$6.500	5.25	6.00	6.50	7.00
\$6.501 – \$9.000	5.75	6.25	6.75	7.50
\$9.001 - \$12000	6.00	6.50	7.00	8.00
\$12001 - \$15000	6.50	7.50	8.00	8.50
Mayor \$15001	8.00	8.50	9.00	9.50

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Los Productos de cartera que ofrece actualmente la cooperativa a sus socios son los siguientes:

- Crédito de Consumo
- Emergente
- Microcrédito

CUADRO N° 25 Tipos de Crédito COAC Nuevo Amanecer

TIPOS DE CRÉDITO					
Producto	Monto Min USD	Monto Máx. USD	Encaje	Plazo Máx. Meses	Tasa %
Crédito de Consumo	100	5.000	15%	36	16.32
Emergente	100	300	15%	4	16.32
Microcrédito	300	3.000	15%	36	30.20

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Costos adicionales del Crédito:

Al momento del desembolso se cobran los siguientes rubros:

1% Gastos Administrativos

2% Gastos Operativos

Requisitos previos a la concesión de créditos:

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Cartilla de pago de un servicio básico (agua, luz ó teléfono)
- Tener por lo menos 7 días de haber sido admitido como socio
- Haber cubierto el encaje mínimo solicitado 15% del monto del crédito.
- Llenar debidamente la solicitud de crédito deudor y garantes.

Adicionalmente para el Crédito de Consumo el solicitante debe presentar:

- Referencias personales y familiares
- Uno ó dos garantes dependiendo del monto
- Presentar los 3 últimos roles de pagos

Para el Microcrédito adicional a los requisitos anotados anteriormente, se solicita:

- Balances, RUC, declaraciones del IVA, facturas

La Cooperativa Nuevo Amanecer y la competencia.- Se va a analizar cuál es la situación actual de la cooperativa Nuevo Amanecer frente a la competencia directa, que está constituida por la Cooperativa Nacional Llano Grande y la Cooperativa El Molino.

Depósitos de Ahorros.- Todas las cooperativas ofrecen el producto de ahorros y cada cual posee sus características como se muestra a continuación:

CUADRO N° 26 Comparación Depósitos de Ahorros

Institución	Dep. Inicial USD	Tasa %	Producto Infantil	Servicios Administrativos USD
Coac Llano Grande	45	4	Si	5
Coac El Molino	22	5	No	No
Coac Nuevo Amanecer	50	1.47	No	5

Fuente: Coac Nuevo Amanecer, Llano Grande, El Molino

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La Cooperativa Nuevo Amanecer es la institución que tiene el monto de depósito inicial más alto con USD\$50; en cuanto a la tasa de interés que se paga existe una gran desventaja en relación a la competencia, lo cual no hace que este producto sea atractivo para los socios, la Cooperativa Llano Grande posee un producto Infantil, la cooperativa Nuevo Amanecer no tiene un producto infantil; la Cooperativa el Molino no cobra un valor por servicios administrativos en la apertura de la cuenta.

En conclusión si se puede observar una marcada diferencia entre las 3 instituciones analizadas en lo referente al producto de ahorros.

CUADRO N° 27 Comparación Depósitos a Plazo Fijo

DEPOSITOS A PLAZO FIJO				
Producto	Monto Mín. USD	Plazo Mín. (Días)	Tasa desde (%)	Tasa hasta (%)
Coac Llano Grande	100	1 - 60	3	6.75
Coac El Molino	300	1 - 90	5.58	9
Coac Nuevo Amanecer	300	1 - 90	4.25	9.5

Fuente: Coac Nuevo Amanecer, Llano Grande, El Molino

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Las tasas que se aplican para las inversiones son más atractivas en la Cooperativa Nuevo Amanecer con un monto mínimo de USD\$300; la cooperativa Llano Grande tiene un monto mínimo de USD\$100 mientras la cooperativa El Molino un monto mínimo de USD\$300

Requisitos para la apertura de un Depósito a Plazo Fijo

- Copia de la cédula de identidad
- Realizar el depósito del monto a invertir

CUADRO N° 28 Comparación Crédito de Consumo

CRÉDITO DE CONSUMO				
Producto	Tasa (%)	Monto Máx. USD	Encaje	Plazo Máx. Meses
Coac Llano Grande	16	5.000	10%	48
Coac El Molino	20	2.000	10%	36
Coac Nuevo Amanecer	16.32	3.000	15%	36

Fuente: Coac Nuevo Amanecer, Llano Grande, El Molino

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CUADRO N° 29 Comparación Microcrédito

MICROCRÉDITO				
Producto	Tasa (%)	Monto Máx. USD	Encaje	Plazo Máx. Meses
Coac Llano Grande	24	5.000	10%	48
Coac El Molino	20	5.000	10%	36
Coac Nuevo Amanecer	30.20	3.000	15%	36

Fuente: Coac Nuevo Amanecer, Llano Grande, El Molino

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Análisis Financiero

Para efectuar el análisis financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. se ha tomado en cuenta los balances al 31 de diciembre de los años 2010 y 2011.

1.2.1.3.1 Análisis Horizontal

1.2.1.3.1.1 Análisis Horizontal Balance General

CUADRO N° 30 Balance General 2010 y 2011

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.
Balance General Comparativo
31 de diciembre 2010 y 31 de diciembre 2011
Expresado en Dólares

Cuenta	Año 2010	Año 2011	Variación Absoluta	Variación Relativa %
ACTIVO	48,448.65	57,383.69	8,935.04	18.44
Fondos disponibles	21,951.02	26,053.54	4,102.52	18.69
Caja	3,537.52	14,339.71	10,802.19	305.36
Bancos y otras instituciones financieras	18,413.49	11,713.82	-6,699.67	-36.38
Cartera de créditos	26,497.63	27,887.83	1,390.20	5.25
Cartera de créditos para la microempresa por vencer	24,059.91	25,071.16	1,011.25	4.20
Cartera de créditos para la microempresa vencida	2,437.72	2,816.67	378.95	15.55
Cuentas por cobrar		1,678.32	1,678.32	100.00
Propiedades y equipo		1,764.00	1,764.00	100.00
PASIVO	29,699.82	34,566.58	4,866.75	16.39
Obligaciones con el público	29,405.22	31,823.18	2,417.96	8.22
Depósitos a la vista	17,365.22	27,023.18	9,657.96	55.62
Depósitos a plazo	12,040.00	4,800.00	-7,240.00	-60.13
Cuentas por pagar	294.60	2,743.39	2,448.79	831.22
Retenciones	123.43	283.92	160.49	130.03
Cuentas por pagar varias	171.17	2,459.47	2,288.30	1336.82
PATRIMONIO	21,001.20	24,516.00	3,514.80	16.74
Capital social	21,001.20	14,916.00	-6,085.20	-28.98
Aportes de socios		14,916.00	14,916.00	100.00
Otros aportes patrimoniales		9,600.00	9,600.00	100.00

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Activo

Comparando el activo del año 2010 y del año 2011 se puede observar que ha existido un crecimiento de USD\$8,935.04 que representa un 18.44%; en donde el rubro que presenta mayor crecimiento son los Fondos Disponibles con USD\$4102.52 es decir 18.69%; mientras que la cartera de crédito ha crecido apenas USD\$1390,20 que en porcentaje es 5.25%, apenas se han incrementado 33 operaciones, con lo cual se puede concluir que el crecimiento de la cartera de créditos es bajo, siendo ésta la principal actividad de la cooperativa.

Pasivo

El total Pasivo se ha incrementado en USD\$4866.75 en porcentaje un 16.39% respecto al año 2010; las obligaciones con el público han crecido en USD\$2417.96 es decir un 8.22% pero existe un decrecimiento de los depósitos a plazo que de un monto de USD\$12040 pasa a USD\$4800 en el año 2011; en el año 2010 se tenía 4 depósitos a plazo, para el siguiente año se tiene 2; la cuenta que presenta una considerable variación son las Cuentas por Pagar con USD\$2448.79 que representa un 831.22% lo cual se puede explicar si se considera que en el año 2010 la cooperativa está iniciando sus actividades.

Patrimonio

El Patrimonio ha crecido USD\$3514.80 en porcentaje 16.74% en relación al año 2010, se debe considerar que en las aperturas de las cuentas se destina USD\$20 para certificados de aportación por cada socio que ingresa a la cooperativa.

1.2.1.3.1.2 Análisis Horizontal Estado de Resultados

CUADRO N° 31 Estado de Resultados 2010 y 2011

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.
Balance de Resultados Comparativo
31 de diciembre 2010 y 31 de diciembre 2011
Expresado en Dólares**

Cuenta	Año 2010	Año 2011	Variación Absoluta	Variación Relativa %
Gastos	4,885.56	10,674.89	5,789.33	118.50
Intereses causados	7.43	217.25	209.82	2823.77
Gastos de operación	4,878.13	10,457.64	5,579.51	114.38
Gastos al personal	412.80	4,741.06	4,328.26	1048.51
Servicios varios	1,087.80	3,555.60	2,467.80	226.86
Impuestos, contribuciones y multas		45.10	45.10	100.00
Otros gastos	3,377.53	2,115.89	-1,261.64	-37.35
Ingresos	2,633.19	8,976.00	6,342.81	240.88
Intereses y descuentos ganados	1,917.08	7,141.15	5,224.07	272.50
Ingresos por servicios	716.11	1,834.85	1,118.74	156.22
Servicios cooperativos	72.14	74.40	2.26	3.14
Por asesoramiento financiero	643.97	1,740.10	1,096.13	170.21
Otros servicios		20.35	20.35	100.00
Utilidad(pérdida) del periodo	-2,252.37	-1,698.89	-553.48	-24.57

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Gastos

El total de gastos se ha incrementado en USD\$5789.33 lo cual representa un 118.50% los intereses causados se ha incrementado USD\$209.82 en porcentaje 2823.77% constituyéndose en el rubro de mayor incremento en el estado de pérdidas y ganancias, éste incremento se debe a que la institución durante el año 2010 no realizó la provisión de intereses que tiene que pagar a los socios, recién para el año 2011 se empieza a generar la provisión, es por este motivo que se incrementa este rubro; otra cuenta que presenta un notable crecimiento son los gastos de personal con USD\$4328.26 un 1048.51%, éstos incrementos se los puede explicar por el inicio de las actividades de la cooperativa.

Ingresos

El total de ingresos presenta un crecimiento importante de USD\$6342.81 en porcentaje 240.88%, el rubro de intereses ganados tiene un crecimiento de USD\$5224.07 que representa el 272.50%; los ingresos por servicios se han incrementado en USD\$1118.74 lo que en porcentaje constituye un aumento del 156.22%.

En los dos años analizados la institución ha obtenido pérdida al final del ejercicio económico, se puede observar que la pérdida ha disminuido en USD\$553.48 en porcentaje -24.57% y se espera que al final del próximo ejercicio económico se tenga registrado un excedente.

1.2.1.3.2 Análisis Vertical

1.2.1.3.2.1 Análisis Vertical Balance General Comparativo

CUADRO N° 32 Análisis Vertical 2010 y 2011

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.

Balance General

31 de diciembre 2010 y 31 de diciembre 2011

Expresado en Dólares

Cuenta	Año 2010	%	Año 2011	%
ACTIVO	48,448.65	100%	57,383.69	100%
Fondos disponibles	21,951.02	45.31	26,053.54	45.40
Cartera de créditos	26,497.63	54.69	27,887.83	48.60
Cuentas por cobrar			1,678.32	2.92
Propiedades y equipo			1,764.00	3.07
PASIVO	29,699.82		34,566.58	
Obligaciones con el público	29,405.22	58.00	31,823.18	53.86
Cuentas por pagar	294.60	0.58	2,743.39	4.64
PATRIMONIO	21,001.20		24,516.00	
Capital social	21,001.20	41.42	14,916.00	25.25
Otros aportes patrimoniales			9,600.00	16.25
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	50,701.02	100%	59,082.58	100%

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Activo

En el año 2010 el rubro más importante dentro del activo es la cartera de créditos con 54.69% del total de activo, mientras que para el año 2011 la cartera de créditos sigue siendo el rubro más importante pero con un porcentaje de 48.60% menor al porcentaje del año 2010, con esto se evidencia el bajo crecimiento de la cartera de créditos.

Pasivo

Del 100% del pasivo y patrimonio el 58% está conformado por las obligaciones con el público, para el año 2011 esta cuenta sigue siendo la más representativa pero con 53.86% menor al porcentaje conseguido en el año 2010; las cuentas por pagar en el año 2010, no llegan al 1% del total del pasivo y patrimonio, pero para el siguiente período llega a 4.64% del total pasivo y patrimonio.

Patrimonio

Analizando el patrimonio que refleja la cooperativa para el año 2010 el capital social representa el 41.42%, mientras que para el siguiente período constituye el 41.50% del total de pasivo y patrimonio.

1.2.1.3.2.2 Análisis Vertical Estado de Resultados

CUADRO N° 33 Análisis Vertical Estado de Resultados 2010 y 2011

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.
Balance de Resultados Comparativo
31 de diciembre 2010 y 31 de diciembre 2011
Expresado en Dólares

Cuenta	Año 2010	%	Año 2011	%
Gastos	4,885.56	100.00	10,674.89	100.00
Intereses causados	7.43	0.15	217.25	2.04
Gastos de operación	4,878.13	99.85	10,457.64	97.96
Ingresos	2,633.19	100.00	8,976.00	100.00
Intereses y descuentos ganados	1,917.08	72.80	7,141.15	79.56
Ingresos por servicios	716.11	27.20	1,834.85	20.44
Utilidad(pérdida) del periodo	-2,252.37		-1,698.89	

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Gastos

En el año 2010 y 2011 el mayor porcentaje dentro del total de gastos lo representan los gastos de operación con 99.85% y 97.96%, por el inicio de las actividades la cooperativa ha incurrido en varios gastos por la constitución de la cooperativa, los cuales se deben ir controlando en el transcurso del tiempo.

Ingresos

Los intereses representan el porcentaje más alto del total de ingresos con un porcentaje superior al 70% en los dos años analizados, es así que en el año 2010 los intereses representan el 72.80% mientras que para el año 2011 los intereses constituyen el 79.56% del total de ingresos.

1.2.1.3.3 Indicadores Financieros

Suficiencia Patrimonial

(Patrimonio + resultados) / Activos inmovilizados

CUADRO N° 34 Suficiencia Patrimonial

Suficiencia Patrimonial 2010	$\frac{18748.83}{2437.72}$	769.11%
Suficiencia Patrimonial 2011	$\frac{22817.11}{6258.99}$	364.55%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

La suficiencia patrimonial nos permite tener una relación del patrimonio frente a los activos inmovilizados, es un indicador que mide el grado de protección de los activos inmovilizados frente al patrimonio, y cuál es su cobertura.

Con la relación de 769.11% nos indica que de cada 100 dólares de activos inmovilizados la cooperativa tiene una cobertura de 769.11, es decir el patrimonio y resultados cubre satisfactoriamente a este tipo de activo, tomando en cuenta que en el año 2010 la institución empezó sus actividades y al cierre del ejercicio económico, no se registran cuentas por cobrar. Mientras que para el año 2011 este índice baja a 364.55% que no deja de ser un mal indicador ya que se está cubriendo con un margen amplio con el patrimonio y resultados los activos inmovilizados.

Frente a la competencia se tiene una ventaja favorable ya que la Cooperativa Llano Grande tiene un índice de 100.74% y la Cooperativa el Molino del 245.83%; si se compara con la información de la

Superintendencia de Bancos en el segmento de las cooperativas muy pequeñas, se tiene una desventaja de este índice ya que este segmento registra una relación de 468.16%

Calidad de Activos

CUADRO N° 35 Activos Improductivos / Total Activos

Activos improductivos netos / total activos 2010	$\frac{5975.25}{48448.65}$	12.33%
Activos improductivos netos / total activos 2011	$\frac{20598.71}{57383.69}$	35.90%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Es un indicador que nos refleja cuanto de los activos que posee la cooperativa, están siendo improductivos y cuantos no, la relación es mejor si esta bajo.

La entidad posee una relación de 12.33%, dando a conocer que de los 100 dólares en activos, los 12.33 están e los activos improductivos para el año 2010, mientras que para el año 2011 se incrementa al 35.90% con ello se tiene activos que no generan ningún interés.

Se debe a que la institución mantiene un monto alto en caja USD\$14.339 y en bancos USD\$11.713 cuando con estos recursos se puede entregar operaciones de crédito que van a generar una rentabilidad.

Frente a la competencia se puede indicar que ésta relación tiene los siguientes resultados, la cooperativa Llano Grande registra un porcentaje de 25.98% que es alto si se compara con la cooperativa El Molino que tiene 6.94% y las cooperativas reguladas por la Superintendencia 5.78%, el cuál es el mejor indicador.

CUADRO N° 36 Activos Productivos / Total Activos

Activos productivos / total activos 2010	$\frac{42473.40}{48448.65}$	87.67%
Activos productivos / total activos 2011	$\frac{36784.98}{57383.69}$	64.10%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Este indicador es el complemento del índice analizado anteriormente y mide que porcentaje del total del activo está destinado a los activos productivos, mientras más alto es mejor.

Para el año 2010 se tiene una relación del 87.67% que sumado con el índice de los activos improductivos nos da el 100%, mientras que en el año 2011 baja a 64.10% lo que nos indica que de cada 100 dólares 64 producen rentabilidad.

Comparando con la competencia directa la Cooperativa Nuevo Amanecer se encuentra en desventaja ya que instituciones como la Coac Llano Grande registra un índice de 74%, la Coac El Molino 93.06%, mientras que el segmento de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos a diciembre de 2011 indica una relación de 94.33%.

Índices de Morosidad

CUADRO N° 37 Cartera Improductiva / Cartera Bruta

Cartera improductiva / cartera bruta 2010	$\frac{2437.72}{26497.63}$	9.20%
Cartera improductiva / cartera bruta 2011	$\frac{2816.67}{27887.83}$	10.10%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Con este índice se mide la morosidad de la cartera de microcrédito, este tipo de crédito es el que maneja la cooperativa.

Para el año 2010 la morosidad se encuentra en el 9.20%, incrementándose a un 10.10% para el año 2011, lo cual no es favorable por el costo que tiene para la institución.

Comparando con otras instituciones del sector cooperativo se puede observar que la cooperativa Llano Grande mantiene un porcentaje de cartera vencida en microcrédito del 24%, las cooperativas del segmento muy pequeñas reguladas por la Superintendencia de Bancos, mantiene un porcentaje de cartera vencida del 5.78% mientras que la cooperativa que tiene el mejor indicador es El Molino con 1.2% en microcrédito.

Eficiencia Microeconómica

Grado Absorción = Gastos operacionales / Margen Financiero

CUADRO N° 38 Gastos operacionales / Margen Financiero

Gastos Operacionales / Margen Financiero 2010	$\frac{4878.13}{2625.76}$	185.78%
Gastos Operacionales / Margen Financiero 2011	$\frac{10457.64}{8758.75}$	119.40%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

El indicador de eficiencia, mide la proporción del margen financiero que se utiliza en gastos operacionales, para el año 2010 la Cooperativa Nuevo Amanecer tiene un porcentaje de 185.78% lo que significa que no está siendo eficiente, se destinó mucha cantidad de margen financiero para cubrir los gastos operacionales, apenas se generó intereses ganados por un monto de USD\$1.917,08 tomando en cuenta que la institución empieza a operar en este año; para el año 2011 esta relación se ubica en 119.40% debido a que se genera intereses ganados por un monto de USD\$7141.15 que en relación al año 2010 representa un crecimiento del 272.50%,

Si se compara con las otras instituciones, tenemos que éstas son mucho más eficientes en cuanto al porcentaje de Margen Financiero que se está utilizando en gastos operativos, así tenemos que la Coac Llano Grande tiene una relación de 63.20% siendo la mejor relación de las cooperativas analizadas, la Coac El Molino tiene 70.88% y el grupo de cooperativas

muy pequeñas bajo el control de la Superintendencia de Bancos mantienen una relación de 84.12%.

CUADRO N° 39 Gastos de personal / Activo promedio

Gastos de personal / Activo promedio 2010	$\frac{412.80}{48448.65}$	0.85%
Gastos de personal / Activo promedio 2011	$\frac{4741.06}{57383.69}$	8.26%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Con este indicador se puede medir la proporción de gastos de personal, frente al activo, de esta manera se tiene que la Cooperativa Nuevo Amanecer por inicio de sus actividades mantiene un porcentaje de 0.85% lo que significa que no se destinó muchos recursos del activo a los gastos de personal, pero para el año 2011 éste índice se incrementa a 8.26% debido al incremento de los gastos de personal que tienen un incremento del 1048.51% respecto al año 2010.

Si se compara este índice con la cooperativa Llano Grande se puede notar que existe una desventaja ya que esta institución mantiene una relación de 2.24% la Coac El Molino 3.58% y las instituciones cooperativas muy pequeñas según la Superintendencia de Bancos 5.65%

CUADRO N° 40 Gastos de operación / Total activo promedio

Gastos de Operación / Activo promedio 2010	$\frac{4878.13}{48448.65}$	10.07%
Gastos de Operación / Activo promedio 2011	$\frac{10457.64}{57383.69}$	18.22%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Con este índice se mide la proporción de los gastos de operación de la entidad frente al activo, para el año 2010 se tiene una relación de 10.07% incrementándose para el año 2011 al 18.22% el rubro que más crece dentro de los gastos de operación son los gastos del personal, motivo por el cual se justifica este incremento del indicador.

Comparando con otras instituciones se tiene una desventaja, ya que éstas cooperativas mantienen un índice que se ubica entre el 6% y el 10%.

Rentabilidad

CUADRO N° 41 Resultados del ejercicio / Activo promedio (ROA)

Resultados del ejercicio / Activo (ROA) 2010	$\frac{-2252.37}{48448.65}$	-4.65%
Resultados del ejercicio / Activo (ROA) 2011	$\frac{-1743.99}{57383.69}$	-3.04%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Con este índice se mide la rentabilidad que han alcanzado los activos, Cooperativa Nuevo Amanecer para el año 2010 registra un ROA de menos 4.65% se puede interpretar que ésta pérdida se produce porque la cooperativa está iniciando sus operaciones en este año, para el año 2011 se registra un ROA de -3.04% año en el que disminuye la pérdida.

De las instituciones que se está realizando la comparación la que registra un mejor indicador es la Coac Llano Grande con 3.48% la cooperativa El Molino tiene y ROA de 2.67% y el promedio de las instituciones consideradas muy pequeñas por parte de la Superintendencia tienen un ROA de 1.92%.

CUADRO N° 42 Resultados del ejercicio / Patrimonio promedio (ROE)

Resultados del ejercicio / Patrimonio (ROE) 2010	$\frac{-2252.37}{21001.20}$	-10.72%
Resultados del ejercicio / Patrimonio (ROE) 2011	$\frac{-1743.99}{24516.00}$	-7.11%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

Con este indicador se puede medir la rentabilidad del patrimonio, la Cooperativa Nuevo Amanecer registra un ROE de -10.72% a diciembre del año 2010, mientras que para diciembre del año 2011 se registra un ROE de -7.11% resultados que no son buenos, pero se debe tomar en cuenta que la cooperativa está iniciando las operaciones.

Realizando la comparación con otras instituciones se puede notar que la Coac El Molino mantiene un ROE de 19.64%, seguido de la Coac Llano Grande con el 16.49% y las instituciones consideradas como muy pequeñas por parte de la Superintendencia de Bancos con el 10.19%.

Liquidez

CUADRO N° 43 Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo

Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo 2010	$\frac{21951.02}{29405.22}$	74.65%
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo 2011	$\frac{26053.54}{31823.18}$	81.87%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Interpretación

La liquidez es la capacidad que tiene la cooperativa para atender las obligaciones de corto plazo de los socios.

En el año 2010 se tiene una cobertura del 74.65% tomando en cuenta nuevamente que la institución estaba iniciando sus actividades y tiene en total de depósitos de ahorro y depósitos a plazo un monto de USD\$29.405,22, mientras que para el año 2011 este indicador sube al 81.87% debido a que se incrementan los fondos disponibles y disminuyen los depósitos a plazo a un valor de USD\$4.800,00

Los niveles que de este índice que manejan las otras instituciones con las cuales se está realizando la comparación tienen niveles que van desde el 9% hasta el 19%.

Rendimiento de la Cartera

CUADRO N° 44 Intereses ganados / Saldo promedio cartera por vencer

Intereses ganados / Saldo cartera por vencer 2010	$\frac{1917.08}{24059.91}$	7.97%
Intereses ganados / Saldo cartera por vencer 2011	$\frac{7141.15}{25071.16}$	28.48%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Para el año 2010 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer registra un rendimiento de la cartera de 7.97% tomando en cuenta que la institución empieza con sus actividades en este año y el monto de cartera vigente no es muy significativo, para el año 2011 se tiene un índice de rendimiento de la cartera de 28.48%

La Cooperativa Llano Grande tiene un rendimiento de la cartera de 16.97% la Cooperativa el Molino tiene un rendimiento de 17.82% y las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos del segmento muy pequeño tienen un rendimiento de cartera de 22.53%

CUADRO N° 45 Resumen Indicadores Financieros

DESCRIPCION	COAC NUEVO AMANECER	COAC LLANO GRANDE	COAC EL MOLINO	COAC MUY PEQUEÑAS SBS
Suficiencia Patrimonial				
(Patrimonio + Resultados / Activos Inmovilizados)	364.55%	100.74%	245.83%	468.16%
Calidad De Activos				
Activos Improductivos Netos / Total Activos	35.90%	25.98%	6.94%	5.67%
Activos Productivos / Total Activos	64.10%	74.02%	93.06%	94.33%
Índices De Morosidad				
Morosidad De La Cartera de Microcrédito	10.10%	23.93%	1.20%	5.78%
Eficiencia Microeconómica				
Gastos De Operación Estimados / Total Activo Promedio	18.22%	7.60%	6.34	9.97%
Gastos De Operación / Margen Financiero	185.78%	63.20%	70.88%	84.12%
Gastos De Personal Estimados / Activo Promedio	8.26%	2.24%	3.58%	5.65%
Rentabilidad				
Resultados Del Ejercicio / Patrimonio Promedio ROE	-7.11%	16.49	19.64%	10.19%
Resultados Del Ejercicio / Activo Promedio ROA	-3.04%	3.48%	2.67%	1.92%
Liquidez				
Fondos Disponibles / Total Depósitos A Corto Plazo	81.87%	11.52%	9.01%	19.28%
Rendimiento De La Cartera				
Cartera De Microcréditos	28.48%	16.97%	17.82%	22.53%

Fuente: Balances Coac Nuevo Amanecer y SBS

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

1.2.2 Análisis Crítico

Una vez analizado el contexto macro, meso y micro se grafica el árbol del problema determinando las causas y los efectos, relacionando las variables de estudio.

GRÁFICO N° 19 Árbol de Problemas



Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. es una institución que inicia sus actividades en el año 2010, situada en la parroquia de Llano Grande ubicada al norte de la Ciudad de Quito, lugar en donde existe otras cooperativas que vienen desarrollando sus actividades con anterioridad, luego de haber analizado la situación actual se puede llegar a determinar algunos de los problemas por los que está atravesando la entidad como por ejemplo:

- En los depósitos de ahorros la tasa que se está pagando no es atractiva para los socios, se encuentra muy por debajo de la competencia.
- El costo para la apertura de la cuenta de ahorros es más alto que el solicitado por la competencia.
- En el crédito de consumo se tiene una desventaja en lo que se refiere al encaje solicitado al socio, mientras la competencia solicita un encaje del 10% del monto del crédito la Cooperativa Nuevo Amanecer solicita el 15% de encaje.
- La cooperativa no ofrece variedad de productos financieros, por ejemplo ahorro infantil, ahorro futuro que si ofrecen las otras cooperativas del sector.
- La cooperativa Nuevo Amanecer no ofrece servicios adicionales como pago de servicios básicos, recargas automáticas, envíos de dinero, cobro de pensiones, que atraen al socio para que acuda a la cooperativa.
- El crecimiento de la cartera comparando los años 2010 y 2011 en número ha crecido 33 créditos un 5% de crecimiento del monto de la cartera, se puede analizar que, al no tener un incremento de las captaciones, la cooperativa no tiene los recursos suficientes para poder cumplir con todos los requerimientos de créditos que tienen los socios.
- Los depósitos a plazo en lugar de aumentar han disminuido de USD\$12040 pasa a USD\$4800, lo que significa que vencieron los

depósitos y no fueron renovados, tampoco ha existido una buena gestión para atraer más inversionistas a la cooperativa.

- La cooperativa Nuevo Amanecer actualmente ofrece productos de consumo y microcréditos, contablemente todo se está direccionando a cuentas de microcrédito.
- Existe un porcentaje elevado (35.90%) de activos que no están siendo productivos, debido al monto alto que se tiene en la cuenta de caja y en la cuenta de bancos.
- El 64% de los activos se está destinando a activos productivos es decir que generan rentabilidad, éste índice comparado con la competencia es desfavorable que mantiene índices que se ubican entre el 74% y 94%.
- Se tiene un alto porcentaje de cartera vencida si se toma en cuenta que la Cooperativa Nuevo Amanecer tiene apenas 153 créditos vigentes.
- La cooperativa presenta un porcentaje de margen financiero relacionado con los gastos operativos de 119% mientras que el segmento registra un índice entre el 63% y 84%.
- Se debe competir con instituciones que se encuentran más tiempo en el mercado y cuentan con una cartera de clientes que frecuentemente utilizan los servicios que ofrecen.

Con todos estos problemas se puede decir que en la cooperativa existe un problema de intermediación financiera que involucra las captaciones y colocaciones de recursos y al tratarse de la actividad principal de la institución es normal que se vean afectados los resultados operativos obtenidos en los últimos años.

El apoyo que está entregando el gobierno a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria, hace que cada vez las instituciones sean más eficientes y en consecuencia la competencia sea más agresiva y si no se está en la capacidad de competir en el mercado lamentablemente el

futuro se torna sumamente difícil para subsistir en el sector cooperativo considerado como muy pequeño.

Adicionalmente este proceso de transición de la Ley de Cooperativas a la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria implica un cambio complejo en el ámbito de las regulaciones, ya que existe un mayor control en todos los aspectos, como la constitución, estructura organizativa y de supervisión que ya se encuentran aplicándose.

1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda., tiene malos resultados operativos en el año 2011, la falta de una adecuada estructura administrativa, la ausencia de políticas de colocaciones y captaciones que normen las actividades de la institución, falta de recursos económicos, falta de personal capacitado, falta la creación de productos y servicios que se pueda ofrecer a los socios, falta de compromiso de los directivos para sacar adelante a la institución, son factores que han incidido directamente en los resultados operativos obtenidos.

De seguir esta tendencia el futuro se torna comprometedor para la institución, ya que no se puede competir en el mercado cooperativo frente a instituciones que se esfuerzan cada vez más por incrementar su cartera de crédito, por incrementar su nivel de captaciones y poder satisfacer las necesidades de los socios, adicionalmente concentran sus esfuerzos en crear nuevos productos y servicios para llegar a una población que cada vez es más exigente, además se debe luchar con el sistema financiero tradicional que ya se encuentra establecido y que registra crecimiento tanto en colocaciones que se financian con el aumento del nivel de captaciones y lo cual permite incrementar los resultados operativos, un

sistema financiero que trata de abarcar cada vez más clientes siendo entidades innovadoras y cada vez más eficientes.

La competencia directa cuenta con mayores servicios financieros y no financieros, en el producto de ahorros la Cooperativa Nuevo Amanecer tiene definida una tasa muy por debajo de lo que pagan las otras cooperativas, en cartera el monto del encaje solicitado es alto si se compara con las otras instituciones, en cuanto a los depósitos a plazo fijo es la entidad que más paga en el sector pero aún así el nivel de las captaciones es bajo.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Es la mala intermediación financiera, provocada por un manejo administrativo deficiente, lo que conlleva a no obtener los resultados operativos esperados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer Ltda.” en el año 2011?

1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)

¿La intermediación financiera ha variado positiva o negativamente en los años 2010 y 2011 en la Cooperativa Nuevo Amanecer Ltda.?

¿Los resultados operativos han sido los esperados por los directivos y socios de la institución?

¿Con la ejecución de nuevas estrategias, políticas y procedimientos mejorarán los resultados operativos en la cooperativa?

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Finanzas
Área: Contabilidad
Aspecto: Intermediación Financiera

Delimitación Espacial

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer Ltda.” ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Llano Grande, sector la Virgen.

Delimitación Temporal

Enero – Diciembre 2011

1.3 Justificación

La investigación del presente trabajo nace por la necesidad de llegar a determinar cómo influye la Intermediación Financiera en el excedente ó pérdida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda.

Tomando en cuenta que la Intermediación Financiera comprende las colocaciones y captaciones de recursos con los cuales opera el negocio de una institución financiera, se pretende contribuir con un análisis que englobe la situación actual de la cooperativa, su relación con el sistema financiero y con la competencia directa, en donde se pueda llegar a responder las siguientes preguntas:

- ¿Se está utilizando herramientas y conocimientos técnicos para realizar las actividades de colocaciones y captaciones, como por ejemplo estrategias, políticas y manuales?

- ¿Qué ventajas tiene la competencia frente a la Cooperativa “Nuevo Amanecer”?
- ¿Las colocaciones de crédito se han incrementado en el período 2010 y 2011?
- ¿Cómo han evolucionado las captaciones en el período 2010 y 2011?
- ¿Qué estrategias se deben aplicar para mejorar la situación de la institución?

La finalidad de este estudio será, mejorar la situación actual de la institución, con la estructuración de una entidad financiera sólida, que tenga un pronto posicionamiento en el sector y que cuente con ciertas ventajas competitivas frente a la competencia, priorizando el desarrollo de los socios que habitan en el sector, satisfaciendo sus necesidades y convirtiéndose en una institución líder en las microfinanzas.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Investigar el impacto que tiene la mala Intermediación financiera en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

1.4.2 Específicos

1.- Determinar cómo ha evolucionado la intermediación financiera en los años 2010 y 2011 en la institución.

2.- Determinar cómo han evolucionado los resultados operativos en los años 2010 y 2011 en la cooperativa.

3.- Proponer la implementación de nuevas estrategias, políticas y procedimientos para lograr que la Intermediación financiera influya favorablemente en los resultados operativos de la cooperativa.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Como antecedentes investigativos se ha recurrido a trabajos que tienen relación con el problema objeto de este estudio y que han sido previamente realizados.

Caiza, S. (2011) “La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.” Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

El objetivo de esta investigación es: Analizar la gestión para la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda.

Proponer una alternativa de solución, con el fin de disminuir el alto índice de créditos mal colocados, a través de la Reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, para que exista el incremento de los beneficios que la institución percibe.

Como Conclusión se tiene:

Predomina una mala colocación de créditos, ya que los clientes activos han manifestado que no están de acuerdo con las cuotas y tiempo estimado de pagos, así como de la tasa de interés que maneja la institución para microcréditos.

Jerez, N. (2011) “El Control Interno en el Proceso de Colocación de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo Semestre del Año 2010.”

El objetivo de esta investigación es: Estudiar el Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su relación con la rentabilidad, que presenta la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca en el segundo semestre del año 2010, con el propósito de lograr una eficiente asignación de préstamos.

Como Conclusión se tiene: A través del análisis e interpretación de resultados se puede determinar que en un 81% no se están aplicando las políticas y procedimientos de crédito, lo que ha generado una inadecuada colocación de crédito, lo que muestra la cartera en morosidad y la cartera en riesgo, de esta manera no ha permitido una recuperación de cartera, lo que ha influido en el factor de rentabilidad.

Dentro de la COAC existen serias deficiencias en el proceso de colocación de créditos, factor coherente debido a la aplicación inadecuada de políticas y procedimientos de crédito, lo que se ha podido analizar en conjeturación con el indicador de rentabilidad negativa obtenida durante el periodo analizado.

La rentabilidad financiera de la COAC en el periodo analizado, obtiene un indicador de -8.19 lo que indica que la institución ha obtenido pérdidas, indicador que resulta de una inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos de créditos, factor que la institución debería mejorar en los ejercicios posteriores para no incurrir en el proceso de intervención y liquidación del organismo de regulación.

2.2 Fundamentación Filosófica

El Paradigma Crítico-Propositivo

Según Héctor Recalde (2011

http://www.slideshare.net/hector_recalde/metodologia-de-la-investigacion)

define:

“Es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógicas instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad”.

La investigación se fundamentará en el Paradigma Crítico-Propositivo, ya que en primer lugar se analizará la Intermediación Financiera en la cooperativa, posteriormente se realizará una propuesta en la cual se plantea diversas soluciones a los problemas encontrados.

Con el Paradigma Crítico-Propositivo se espera llegar a una interpretación, comprensión y explicación del problema propuesto de una manera fácil y didáctica que sea entendida por todas las personas.

Ontológica

Según Nicolai Hartmann (1935 <http://deconceptos.com/general/ontologia>)

“Los fundamentos de la Ontología donde expone una ontología crítica. Propone utilizar el método fenomenológico para estudiar la realidad sistemáticamente. El método fenomenológico busca las estructuras esenciales de los conceptos, unificando ciencia y experiencia, aceptando

la intuición como modo de aprender la realidad, que es independiente entre hombre y mundo”.

(Alcina, Valero, & Rambla, 2009, pág. 292) “Una ontología define los términos y conceptos utilizados para describir y representar un área de conocimiento. Normalmente, Incluye los conceptos, sus interrelaciones, sus propiedades y sus valores”.

Se utilizaran diferentes términos y conceptos que ayudaran a definir que es la intermediación Financiera y los resultados operativos. La puesta en marcha de las soluciones planteadas permitirá tener una herramienta que va a servir de referencia a la cooperativa como una fuente de consulta.

Epistemológicamente

“ (Fermoso, 2007, pág. 1) “La Epistemología es una disciplina filosófica que estudia el conocimiento, sus clases y sus condicionamientos, su posibilidad y su realidad. A diferencia de la lógica formal, cuyo objeto es la formulación del pensamiento, y de la Psicología, cuya relación con el conocimiento es de nivel científico, la Epistemología trata de los contenidos del pensamiento, de su naturaleza y de su significado. El planteamiento de la Epistemología es filosófico y el de la Psicología científico”.

Según Paulo Fensterseifer (2005) “La Epistemología se pregunta por los factores sociales, culturales, ideológicos, filosóficos y políticos implicados en el hacer específico de cada ciencia, revelando el proyecto que la fundamenta, una vez que todo enunciado epistémico, según Foucault, es un enunciado político-moral”

La colocación de créditos y la incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” se encasilla en el

área financiera al momento que se analiza los resultados financieros obtenidos por la institución.

Axiológicamente

(Villalobos Andrade, 2004, pág. 80) “El término “axiología” proviene del adjetivo griego axios que significa valor. La axiología es la disciplina filosófica encargada de estudiar los valores, la valoración; en otras palabras, lo que es valioso o encarna un valor. Todo acto o actividad humana entraña la necesidad de elegir entre varios actos posibles”.

<http://www.slideshare.net/pioneros/axiologia-277606> “La axiología es una rama de la filosofía que tiene como objeto la reflexión de los valores y juicios valorativos.

Puede ser definida como la teoría de los valores”

La presente investigación se fundamenta en los valores de ética profesional, desarrollando un trabajo con honestidad y tratando el tema propuesto con mucha objetividad para de esta manera poder alcanzar los objetivos propuestos.

Metodológicamente

<http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa.shtml> “La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible”.

(Balcázar Nava, González, López Fuentes, Gurrola Peña, & Moysén Chimal, 2006, págs. 31, 33) “La investigación cualitativa se caracteriza por la utilización de técnicas que le permitan recabar datos que le informen de la particularidad de las situaciones, permitiendo una descripción exhaustiva y densa de la realidad concreta, objeto de la investigación.

La investigación cualitativa ofrece al investigador métodos y herramientas viables y confiables para hacer de la investigación una fuente de información relevante al comportamiento de un mercado específico”.

El presente estudio se basa en la investigación cualitativa y cuantitativa ya que se tomará una muestra de nuestro objeto de estudio, en este caso las personas que forman parte del directorio y empleados de la cooperativa.

2.3 Fundamentación Legal

La investigación tiene su fundamentación legal en la reciente Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su reglamento que ya se encuentra en vigencia, Estatuto y Reglamentos Internos que regirán y normarán las actividades de la cooperativa.

Se debe tomar en cuenta que cuando fue creada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. se lo realizó bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas y bajo la antigua Ley de Cooperativas y su Reglamento. Es por este motivo que se ve necesario realizar un

análisis con el marco legal que se encuentra en vigencia en los actuales momentos.

La normativa legal se va a analizar respecto a las variables objeto de este estudio como son:

- La intermediación Financiera; y,
- Los Resultados Operativos

Según como consta (**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 10/05/2011**) Título III, Sección 1, De las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Artículo 83.

“Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro

documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prenda propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;

k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;

l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,

n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

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

Según como consta (**Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 27/02/2012**), Capítulo II, Sección III, De las Operaciones, Artículo 97.

“Exclusividad.- Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto”.

(Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., 23/03/2010), Título I, Constitución, Domicilio, Responsabilidad, Duración, Principios y Fines, Artículo 6.

“El campo de acción de la Cooperativa es el ahorro y crédito de sus socios”.

Respecto a los excedentes y utilidades en el marco legal se tiene lo siguiente.

Según como consta **(Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 10/05/2011)** Título II, Capítulo I, Sección 3, de las Organizaciones del Sector Cooperativo, Artículo 52, 53, 54.

“Utilidades.- Para efectos de la presente Ley se definen como utilidades todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Excedentes.- Son los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Distribución de utilidades y excedentes.- Las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

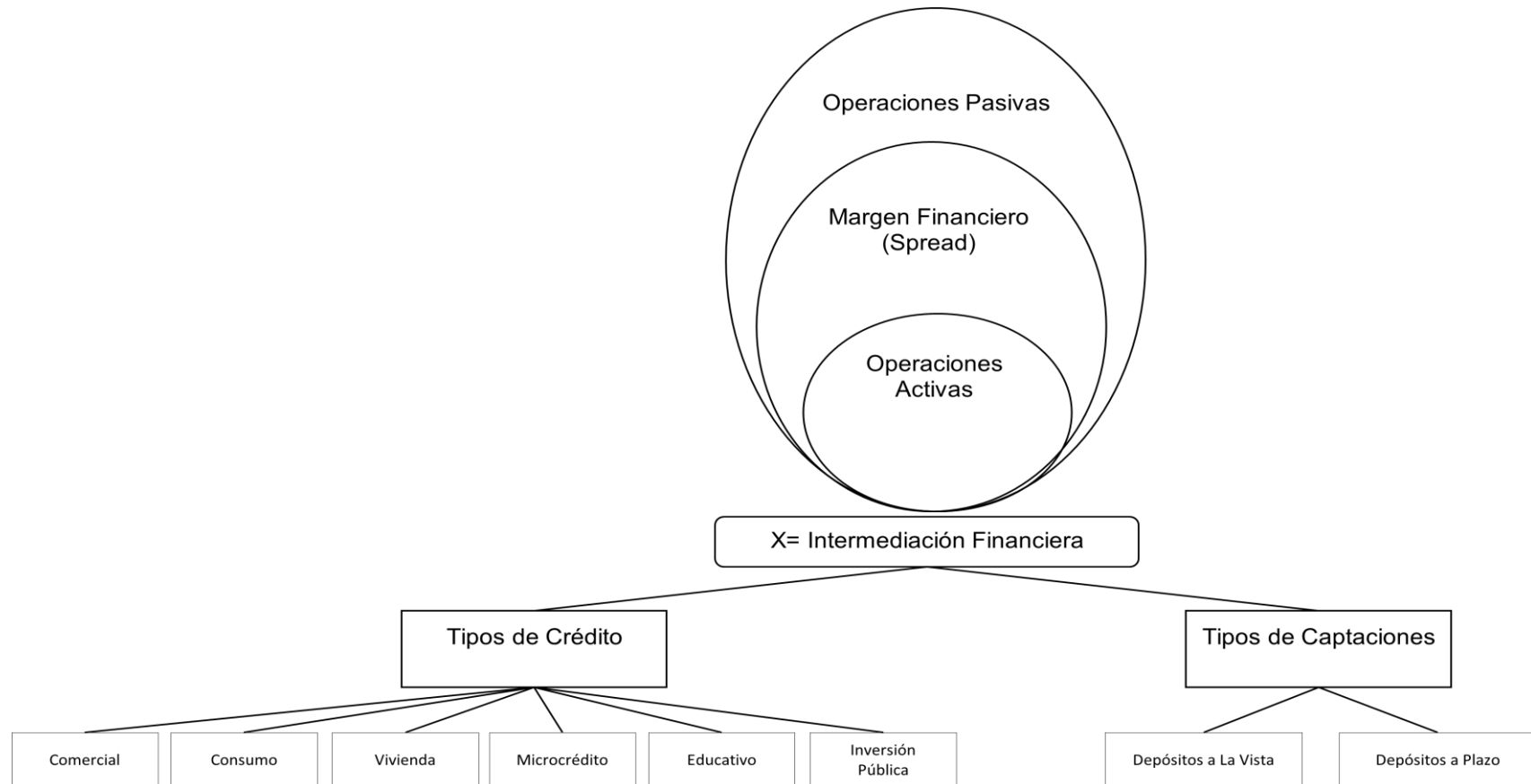
Según como consta (**Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., 23/03/2010**), Título IV, Régimen Económico, Artículo 70, 72.

“Antes de repartir los excedentes, se deducirá del beneficio bruto los gastos de administración de la Cooperativa, los de amortización de la deuda, maquinaria y muebles en general y los intereses de los certificados de aportación.

La Asamblea General podrá resolver que no se pague a los socios los intereses, los excedentes o ambas cosas, durante un tiempo, con el fin de capitalizar a la institución. Pero la Cooperativa entregará a los socios el equivalente en Certificados de aportación, previas las deducciones establecidas en este estatuto.”

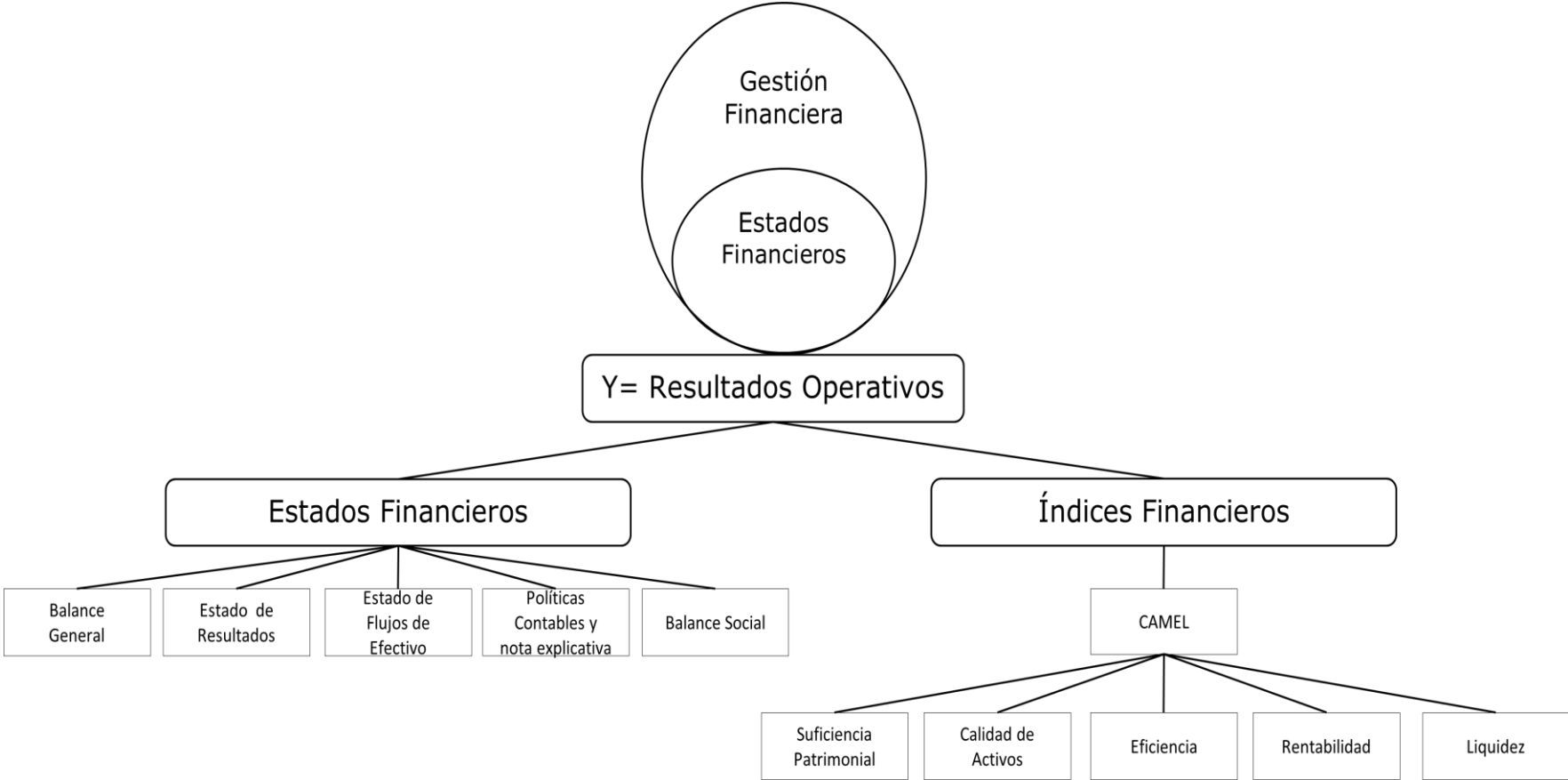
2.4 Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 20 Intermediación Financiera



Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 21 Resultados Operativos



Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

2.4.1 Definición de Categorías

2.4.1.1 Variable Independiente X

Intermediación Financiera

(Escoto Leiva, 2007, pág. 32) “Se entiende por **intermediación financiera** el servicio que se hace para contactar a los poseedores de recursos financieros (dinero, bienes de capital, captación de recursos, etc.) con aquellas personas físicas o jurídicas que necesitan dichos recursos financieros (préstamos) para utilizarlos y generar utilidades”.

(Horne, James, & Wachowicz, 2002, pág. 25) “La **intermediación financiera** es el proceso mediante el cual los ahorradores depositan fondos con los intermediarios financieros (en lugar de adquirir directamente acciones y bonos) y dejan que estos últimos los presten a los inversionistas finales”.

(Iguar, 2008, pág. 11) “Las entidades bancarias desarrollan lo que se denomina **intermediación financiera** que consiste fundamentalmente en la captación de los excedentes monetarios de las familias y empresas (ahorros e inversiones) para su cesión posterior a otras familias y empresas que precisan recursos monetarios para la cobertura de sus objetivos.”

La **intermediación Financiera** consiste en captar recursos de las personas y destinarlos hacia actividades productivas, por lo cual las instituciones obtienen un margen financiero o spread.

Operaciones Pasivas

(Escoto Leiva, 2007, pág. 54) “Las **operaciones pasivas** son aquellas por las cuales la entidad bancaria capta del mercado, el dinero necesario para la atención de su actividad”.

(Bello R., 2004, pág. 90) “Las **operaciones pasivas** son aquellas mediante las cuales las instituciones bancarias captan de fuentes externas los fondos que les sirven de materia prima para llevar a cabo sus operaciones. Mediante las mismas, los bancos se convierten en deudores de sus clientes, agentes económicos excedentarios o de ahorro, que depositan en ellos parte o la totalidad de su ahorro financiero”.

(Torres, 2006, pág. 26) “**Operaciones pasivas** Son aquellas que tienen por finalidad recabar u obtener fondos del público y generalmente representan costos para el banco o instituto de crédito. Como ejemplos típicos de esta clase de operaciones tenemos la apertura de depósitos a la vista, de ahorro o a plazo, la venta de cédulas hipotecarias, bonos financieros, bonos quirografarios, certificados de ahorro y en general la emisión de cualquier título valor para captar fondos”.

Las operaciones pasivas son las captaciones de recursos que realiza la entidad financiera de los socios, por lo cual debe pagar un interés.

Margen Financiero (Spread)

(Aching Guzmán, 2004) “Un Spread de tasas de interés es la diferencia entre la tasa pasiva (tasa que pagan los bancos por depósitos a los ahorristas) y la tasa activa (que cobran los bancos por créditos o préstamos otorgados)”.

<http://definicion-de.es/margen-financiero/> “**Margen financiero** Diferencial entre los rendimientos obtenidos con los diversos productos financieros y el coste que suponen los recursos ajenos”.

(Arreasa, Fernández, & Mirabal, 2001) “El margen financiero es el costo de intermediación, es decir, la diferencia entre lo que cobran los bancos a los prestatarios y lo que pagan las entidades a sus depositantes”.

El margen financiero o spread es la diferencia entre la tasa activa producto de las colocaciones y la tasa pasiva (captaciones), es la ganancia que obtienen las instituciones financieras producto de la intermediación.

Operaciones Activas

(Bello R., 2004, pág. 91) “Las **operaciones activas** son aquellas mediante las cuales los bancos colocan en el mercado, a través de créditos e inversiones en títulos valores, los fondos captados mediante las operaciones pasivas; y por tanto, las mismas constituyen el uso más importante de dichos recursos financieros. Como resultado de las operaciones activas las instituciones bancarias se convierten en acreedoras de los clientes que reciben los créditos o emiten los títulos valores objeto de las inversiones bancarias”.

(Escoto Leiva, 2007, pág. 77) “Las operaciones activas (Colocación de recursos) son aquellas que permiten colocar recursos en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos”.

(Ruiz de Velasco, 2007, pág. 969) “Las operaciones activas son aquéllas en las que el banco concede crédito a sus clientes. Dentro de ellas podemos distinguir:

1. Apertura de crédito que, a su vez, puede ser general o concreta.

2. El crédito a favor de terceros.
3. El préstamo bancario.
4. La revelación de fianza.
5. El descuento bancario.”

Las **operaciones activas** son las colocaciones que realiza la institución financiera en forma de créditos con un monto, plazo y tasa determinados.

Tipos de Crédito

Créditos Comerciales

Según como consta (**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 30/11/2011**), Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

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

Además, son las operaciones otorgadas a través de tarjetas de crédito con destino comercial, los créditos entre instituciones del sistema financiero y las operaciones de arrendamiento mercantil.

Los créditos comerciales se dividen en tres subsegmentos: corporativos, empresariales y a pequeñas y medianas empresas”.

(International Monetary Fund, 1993, pág. 99) “Los **créditos comerciales** comprenden activos y pasivos relacionados con la concesión directa de créditos por parte de proveedores y compradores en transacciones de bienes y servicios y pagos anticipados por productos en elaboración (o que aún no se fabrican), en relación con dichas transacciones”.

(Martínez Gutiérrez, 2005, pág. 187) “Se entiende por **crédito comercial** o mercantil al valor que excede de los activos de un negocio que se da por su prestigio al público y principalmente entre sus clientes como puede ser su imagen corporativa, localización geográfica, participación en el mercado, por su eficiencia u organización, etcétera”.

El **crédito comercial** es aquel que se entrega a personas naturales ó jurídicas para financiar actividades productivas, como adquisición de bienes, refinanciamiento de deudas, pago a proveedores.

Créditos de Consumo

Según como consta (**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 30/11/2011**), Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

“Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

En los créditos de consumo deberá darse 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 salarios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista”.

(Cardozo Cuenca, 2004, pág. 59) “Se entiende como **crédito de consumo**, aquél otorgado por la entidad, a los asociados, cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes”.

(Pachón Orejuela, Acosta Sánchez, & Milazzo Ramirez, 2005, pág. 41) “**Crédito de consumo**. Esta línea o sistema de financiación es utilizada especialmente por las familias, pues se trata de un crédito otorgado a una persona particular, con el propósito de que pueda comprar vestuario, electrodomésticos, vehículo, pasajes aéreos o planes de vacaciones. El Instrumento más común en esta modalidad de financiación es la tarjeta de crédito, que sirve para comprar prácticamente toda clase de productos y servicios”.

El **crédito de consumo** es aquel que se otorga a personas naturales que dependen de una remuneración mensual y que está destinado a la compra de bienes de consumo o pagos de servicios.

Créditos para la Vivienda

Según como consta (**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 30/11/2011**), Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda

propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

También se incluyen en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando sea para la construcción de vivienda propia y para el usuario final del inmueble”.

(Cardozo Cuenca, 2004, pág. 54) “Se entiende como **créditos de vivienda** las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales, destinadas a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual, independientemente de la cuantía y amparadas con garantía hipotecaria”.

<http://www.cacpeloja.fin.ec/index.php/productos/credito/vivienda> son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y sea otorgado al usuario final del inmueble. También se incluye en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando sea para construcción de vivienda propia y para el usuario final del inmueble”.

Los créditos de vivienda son aquellos que sirven para financiar, remodelar, comprar terrenos destinados a la construcción de vivienda entregados a personas naturales que cuenten con una garantía hipotecaria.

Microempresa

Según como consta (**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 30/11/2011**), Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

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

En los microcréditos deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los microempresarios, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de ventas o servicios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Las operaciones que se otorguen a los microempresarios a través de tarjetas de crédito, se considerarán microcréditos. (Incluido con resolución No JB-2004-722 de 15 de diciembre del 2004).

Para el otorgamiento de estas operaciones, no se requerirá la presentación del balance general, ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante.

Atenta su naturaleza los microcréditos serán calificados en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas”.

(CEPAL, 2005, pág. 30) “El objetivo que tiene esta línea de financiamiento de CORFO, es financiar inversiones y capital de trabajo de pequeños

empresarios, micro y pequeñas empresas mediante intermediarios no financieros que potencien el acceso a las mipyme a créditos, en condiciones más favorables que la banca, a los pequeños empresarios”.

(Jordán & Román Ferrand, 2005, pág. 14) “El microcrédito es un instrumento financiero que se sustenta sobre una idea sencilla pero eficaz: “otorgar pequeños préstamos a los pobres”; es decir, a personas excluidas de los canales o sistemas financieros tradicionales”.

El **microcrédito** es una operación entregada a una persona natural ó jurídica para financiar actividades productivas no superior a \$20.000 y con ventas no mayores a \$100.000.

Crédito Educativo

Según como consta (**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 30/11/2011**), Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

“Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos.

Las operaciones de crédito educativo se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, las cuales principalmente se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones. Para ello, este tipo de productos, contienen tablas de amortización con períodos de pago que inician su ejecución con posterioridad al término de los estudios del deudor, períodos de gracia tanto para los intereses como para el capital; o, la aplicación de una diferente metodología para la evaluación de la capacidad de pago.

La institución financiera que opere con créditos educativos deberá mantener la información que establezca su propia tecnología crediticia, la que debe considerar la información requerida en los manuales de crédito de la propia institución, que por lo menos contendrá la descripción de la estructura organizacional del área de crédito y sus procedimientos, en función de las características del sujeto; y, la información específica de cada operación y producto, en la que se incluirá la copia del documento de aprobación, de los contratos y otros documentos, así como de las garantías recibidas.

Los créditos educativos serán calificados en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas”.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito_educativo) “Los **créditos educativos** son el mecanismo de financiamiento a través del cual los estudiantes pueden obtener una educación sin importar la situación económica de su familia. Estos tipos de créditos por lo general se ofrecen para educación superior como puede ser una licenciatura o un posgrado. Los estudiantes que no tienen acceso a créditos educativos (créditos universitarios) se ven obligados a asistir a una institución pública o a la universidad que tenga colegiaturas dentro de las posibilidades monetarias de su sostén económico principal”.

(<http://www.fonfedepalma.com/documentos/cred04.pdf>) “Se entenderá por crédito educativo el otorgado para cubrir gastos relacionados con educación, tales como matrículas, pensiones, útiles, uniformes, derechos educativos, tesis y derechos de grado, de los asociados o su grupo familiar”.

El **crédito educativo** nace para ayudar a estudiantes a financiar en forma total o parcial sus estudios por lo general de pre y posgrado en el territorio nacional o fuera del país.

Crédito de Inversión Pública

Según como consta (**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 30/11/2011**), Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

“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”.

El crédito de inversión pública es otorgado para la realización de obras de servicio público otorgadas y asesoradas técnicamente por el Banco del Estado

Depósitos a la Vista

(Igual, 2008, págs. 19,20) “Los **depósitos a la vista** constituyen un contrato mercantil bancario y de depósito irregular. La característica esencial de estos depósitos consiste en que el cliente puede exigir en cualquier momento la restitución de los fondos depositados mediante cheques. También se puede de efectivo mediante tarjetas, personalmente en ventanilla, etc. Otro elemento diferenciador respecto a otros productos es que se permiten saldos deudores”.

(Trucker, 2001, pág. 399)“**Los depósitos a la vista** son el total de los saldos de las cuentas de cheques en instituciones financieras que son convertibles en moneda “**a la orden**” al escribir un cheque sin previo aviso”.

(Sepúlveda L., 2004, pág. 66) “**depósitos a la vista**: Depósito que se hace en un banco comercial cuya restitución puede exigirla el depositante en cualquier momento. Estos depósitos se realizan en cuentas corrientes, pudiendo retirarse o transferirse los fondos mediante cheques”.

Se consideran depósitos a la vista aquellos fondos menores a 30 días, los cuales pueden ser retirados en cualquier momento por el titular de la cuenta.

Depósitos a Plazo

(Solano Ramirez, 2001, pág. 102) “**Los depósitos a plazo** constituyen la principal fuente de financiamiento de los bancos (alrededor de 47,4% del total de pasivo más capital de los bancos). Estos depósitos ganan intereses pero no son disponibles mediante la expedición de cheques. Su tasa de interés casi siempre es más alta que la de las cuentas de cheques, debido a que los depositantes no reciben muchos servicios. Existen cuatro modalidades de los depósitos a plazo: certificados de depósitos, bonos bancarios, obligaciones subordinadas y pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento”.

(Perez Gallardo, 2005, pág. 86)“**Los depósitos a plazo fijo** son contratos de depósitos bancarios en virtud de los cuales su titular entrega cierta suma de dinero o signo que lo represente a una entidad bancaria comprometiéndose a no disponer de esa suma por un plazo convenido y con derecho a recibir el depositante intereses si no dispone del mismo en el termino estipulado por las partes, delo contrario no tendrá derecho a cobrarlos”.

(Valleta, 2000, pág. 139) “**depósito a plazo fijo**: Inversión efectuada en dinero por un plazo determinado y que al cabo del mismo produce un interés. Los importes colocados no pueden ser transferibles. En relación

con la tasa de interés, pueden ser a tasa libre o a tasa regulada. El primer caso da cuando es libremente pactada entre las partes, mientras que en el segundo se encuentra establecida por el Banco Central, el cual se hace garante de los mismos. En períodos inflacionarios, el capital colocado suele ser ajustado mediante índice de precios, de acuerdo con el tipo de cambio del dólar o por el índice combinado compuesto por varios índices de precios”.

Los **depósitos de plazo fijo**, son depósitos mayores a 30 días los cuales no pueden ser retirados por el socio hasta que se cumpla el plazo pactado.

2.4.1.2 Variable Dependiente Y

Resultados Operativos

(Castelo Montero, 2003, pág. 89) “**resultados operativos**, resultados antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización, resultado bruto de explotación (RBE)”.

(http://www.pescanova.com/i/pdf/agenda_inversor/2012/HR_161112_T3.pdf) “Nuestra definición de “**EBITDA**”, indicador utilizado por la dirección para medir los **resultados operativos**, es el beneficio antes de resultados financieros, impuestos, depreciación y amortizaciones”.

Los resultados operativos son los resultados obtenidos por una institución antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización.

La Gestión Financiera

(Lusthaus & Adrien, 2002, pág. 69) “**La Gestión Financiera** comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una organización, tanto con los recursos humanos, proporciona los principales insumos con los cuales una organización elabora sus productos y servicios”.

(<http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>) “**La gestión financiera** consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa”.

(España, 2012) “**La gestión financiera** tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material”.

La gestión Financiera comprende la administración, obtención y uso de los recursos financieros de una entidad para poder desarrollar las actividades diarias de una mejor manera.

Estados Financieros

Perdomo, A (2000, pag. 1) “Por **estados financieros** puede entenderse a aquellos documentos que muestran la situación económica de una empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada presente o futura; o bien, el resultado de operaciones obtenidas en un período o ejercicio pasado presente o futuro, en situaciones normales o especiales”.

(Elizondo López, 2003, pág. 271) “Definición de **Estados Financieros**: Documento suscrito en una entidad en el que se consignan datos valuados en unidades monetarias, referentes a la obtención y aplicación de recursos materiales”.

(Duarte Sirera, 2008, pág. 22) “Los **Estados Financieros** representan los medios preliminares por los cuales cualquier analizador está informado de hechos vitales en relación con las utilidades netas y la posición financiera del negocio que se examina”.

Los estados financieros muestran información de la situación económica financiera de una empresa en un período determinado, esta información es utilizada por los directivos para tomar decisiones y por todas las personas que se encuentren involucradas con el área administrativa.

Balance General

Ávila, J (2007, p. 16) “Es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El balance general lo conforman 3 elementos: el Activo, el Pasivo y el Capital Contable.

La finalidad del documento es mostrar a todas las personas interesadas en las actividades de cualquier negociación o empresa, sean propias o ajenas, la relación contable en un momento determinado de sus bienes con sus deudas y capital, así como sus utilidades o pérdidas.

Las fuentes de información para la elaboración de dicho estado son los saldos que arrojan cada una de las cuentas utilizadas en el registro de las operaciones de toda negociación o empresa. Así mismo, se tomará en cuenta el estado de resultados, ya sea éste una utilidad o una pérdida. Por tal motivo, se dice en ocasiones que el estado de resultados es un documento complementario del balance general.”

(Barajas Novoa, 2008, pág. 27)“El **balance general** presenta la situación financiera de la empresa en un momento determinado. El balance debe responder a tres preguntas fundamentales: ¿Cuánto vale la empresa?, ¿cuál es el patrimonio de los accionistas? y ¿Cuánto debe la empresa?”.

(Emery, Finnerty, & Stowe, 2000, pág. 59)“El **balance general** informa la posición financiera de una compañía en un balance general muestra los activos de la compañía, que son los recursos en sus operaciones. Muestra también el pasivo y capital de los accionistas son el total de la reclamaciones contra los activos de los acreedores y dueños”.

El **balance general** muestra la situación financiera de una empresa en un período determinado, está conformado por las cuentas de activo, pasivo y patrimonio.

Estado de Resultados

Gitman, L (2003, p. 38) “El estado de resultados proporciona un resumen financiero de los resultados de las operaciones de la empresa durante un período determinado. Los más comunes son los estados de resultados que cubren un período de un año a una fecha determinada, por lo general, el 31 de diciembre de cada año.”

Perdomo, A (2000, p. 13) “Estado financiero que muestra la utilidad o pérdida neta, así como el camino para obtenerla en un ejercicio determinado, pasado, presente o futuro.

Características

- a) Es un estado financiero.
- b) Muestra la utilidad o pérdida neta y camino para obtenerla.

- c) La información que proporciona corresponde a un ejercicio determinado (dinámico).
- d) Se confecciona a base del movimiento de las cuentas de resultados”.

(Emery, Finnerty, & Stowe, 2000, pág. 60) “El **estados de resultados** consigna los ingresos, gastos y utilidades (o pérdidas) de una compañía durante un intervalo de tiempo específico, por lo regular un año o un trimestre”.

El estado de resultados muestra información de los ingresos, gastos utilidades ó pérdidas de una institución en un período determinado

Estado de Cambios en el Patrimonio

(Sinisterra Valencia & Polanco Izquierdo, 2007, pág. 29) “**Estado de cambios en el patrimonio** es el informe financiero que muestra en forma detallada las variaciones-aumentos y disminuciones- en el valor del patrimonio de la empresa a lo largo de un período”.

(Tanaka Nakasone, 2005, pág. 113) “El **Estado de Cambios en el Patrimonio** Neto muestra las variaciones ocurridas en las distintas partidas patrimoniales durante un período determinado. Este estado financiero muestra la situación financiera de la organización en lo referente a las variaciones que ha habido en un período en las partidas que conforman el Patrimonio”.

(Abad Navarro, 2008, pág. 223)“-Es una definición amplia que no diferencia entre ingresos ordinarios y ganancias, y que no sirve para discriminar las partidas que van a integrar la Cuenta de Pérdidas y Ganancias. El motivo es que, aunque, en general, los ingresos del ejercicio se imputarán a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, formando parte del resultado, existen ciertas partidas que aún cumpliendo con la

definición establecida, no pueden incluirse en las pérdidas y ganancias del ejercicio corriente, debiéndose imputar directamente al patrimonio neto. Su efecto será recogido a través de un estado contable nuevo denominado **Estado de Cambios en el Patrimonio Neto**".

El estado de cambios en el patrimonio refleja los cambios que han existido en las cuentas que conforman el patrimonio de una institución en un período determinado.

Estado de Flujo de Efectivo

Horngren, C. Sundem, G. Elliott, J (2000, p. 396, 397) "Ofrece una explicación muy completa de los cambios ocurridos en los saldos de efectivo durante el período contable. Además, permite a los inversionistas y a los gerentes ejercer control sobre uno de los aspectos esenciales de la compañía: el efectivo.

El estado de flujo de efectivo contiene todas las actividades del efectivo, tanto ingresos como desembolsos, de una empresa, durante un período determinado."

(Van Horne & Wachowicz, 2002, pág. 177) "El propósito del **estado de flujos de efectivo** es informar sobre la entrada y salida de efectivo de una empresa, durante cierto lapso de tiempo, distribuidas en tres categorías: actividades operativas, de inversión y de financiamiento".

(Gutiérrez Viguera, 2008, pág. 231) "El **estado de flujos de efectivo** informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio".

El estado de **flujo de efectivo** muestra refleja las fuentes y los usos de las partidas contables de efectivo y otros activos líquidos en período determinado.

Políticas Contables y Notas Explicativas

(Corona Romero, y otros, 2005, pág. 39) “Notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas”.

(Juez Martel & Martín Molina, 2007, pág. 303) “Un conjunto de notas con las políticas contables utilizadas y demás notas explicativas, incluyendo cuadros y detalles de las partidas presentadas en los estados principales”.

(Tanaka Nakasone, 2005, pág. 28) “Revelación de las **Políticas Contables**

Esta norma deberá ser aplicada para efectos de la revelación de las políticas contables más significativas que haya adoptado una organización para formular y presentar los Estados Financieros (Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de Flujos de Efectivo, notas a los Estados Financieros, así como cualquier otro estado y material explicativo que forme parte de dichos Estados).

Las políticas de contabilidad deben ser reveladas en Notas a los Estados Financieros o mediante cualquier otra información complementaria, a fin de que el lector pueda interpretar integral y adecuadamente la información”.

Las políticas contables se utilizan para preparar las notas explicativas, contienen información adicional que no se presentan en los estados financieros y son necesarias para presentar una correcta información.

Balance Social

(Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 10/05/2011) Disposiciones Generales, Segunda.

“Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

(Caldas Blanco, Carrión Herráez, & Heras Fernández, 2009, pág. 36)
“Podemos definir el **balance social** o informe de sostenibilidad como un instrumento de gestión para planificar, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar, en términos cuantitativos y cualitativos, la gestión de la RSC en una empresa, en un período determinado y frente a metas preestablecidas”.

(http://www.vocesec.com/index.php?option=com_content&view=article&id=55:en-el-ecuador-ibalance-social&catid=5:administracion-a-su-alcance&Itemid=8) “Es un instrumento, una herramienta de gestión social que permite evaluar las organizaciones cooperativas y se da cumplimiento a la responsabilidad y accionar social que las mismas deben asumir y responder por ser distintas a otras organizaciones”.

El **balance social** refleja el compromiso que tiene la institución con el desarrollo de su entorno, es el aporte que se da a la comunidad y la integración con ésta.

Índices Financieros

CAMEL

(Escoto Leiva, 2007, pág. 177) “El análisis **CAMEL** (Capital, Assets, Management, Earnings, Liquity) es un sistema uniforme de calificación de instituciones financieras. Se basa en un conjunto de indicadores representativos de la suficiencia de capital, la solvencia y calidad de activos, la calidad de la administración, el nivel y estabilidad de la rentabilidad y el manejo de la liquidez. El método permite evaluar y resumir los factores financieros, operativos y de cumplimiento de normativa. Tiene la ventaja de que resume en un solo indicador la situación general de la entidad financiera, uniformando el análisis de la situación de instituciones individuales y ayuda al público y a los supervisores a estimar la situación del sistema financiero”.

(Universidad de Costa Rica , 1998, pág. 186) “El análisis **CAMEL** es un sistema cuyo objetivo primordial es clasificar uniformemente las instituciones financieras en función de las áreas de riesgos que caracterizan y determinan su condición financiera y patrimonial”.

(<http://www.camelsr.com/Portals/0/pdf/specials/Nuevo-Enfoque-para-Analizar-Calificar-el-Riesgo-Bancario-CAMELSBCOR.pdf>) “El método **CAMEL** como inicialmente fue conocido proporcionaba un marco metodológico para evaluar cinco aspectos claves de la calidad financiera intrínseca de una entidad bancaria, como lo son: Adecuación de Capital, Calidad de los Activos, Gestión Administrativa, Ganancias y Liquidez (las siglas en inglés corresponden a: Capital, Asset Quality, Management, Earnings y Liquidity, respectivamente. En 1996, en un esfuerzo por lograr que el sistema de calificación se enfocara más a riesgos, se agregó a la calificación CAMEL un sexto componente relacionado con la Sensibilidad (Sensitivity) al riesgo del mercado lo que dio como resultado la nueva

metodología CAMELS. Cada uno de los factores o componentes se califica sobre una escala de 1 (el mejor) a 5 (el peor)”.

El método **CAMEL** permite medir el desempeño de las instituciones financieras en base a 5 aspectos capital, activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez.

Suficiencia Patrimonial

([http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/normativa/glosario/glosarioh.html#Suficiencia patrimonial](http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/normativa/glosario/glosarioh.html#Suficiencia%20patrimonial)) “El nivel de capital que le permite a una entidad hacer frente a los riesgos de pérdidas por el desarrollo de sus operaciones. Resulta de la relación entre el patrimonio no redimible y los activos totales ponderados según el grado de riesgo”.

(www.fecoopse.com/files/pres3-06.ppt) “La **suficiencia Patrimonial** o Adecuación de Capital -como lo define Basilea- es la relación porcentual de cobertura que tiene una entidad financiera de los posibles riesgos ponderados de sus partidas de activo, sensibilizadas con partidas no asignables y de riesgo inherentes de la actividad”.

(<http://www.nacion.com/2010-05-31/Economia/>) “El concepto de **suficiencia patrimonial** se refiere al capital que debe tener una entidad para poder hacer frente a sus activos riesgosos; por ejemplo, los créditos otorgados”.

La **suficiencia patrimonial**, nos permite tener una relación del patrimonio frente a los activos inmovilizados, es un indicador que mide el grado de protección de los activos inmovilizados frente al patrimonio, y cuál es su cobertura.

Calidad de Activos

(<http://www.conocimientosweb.net/portal/term5352.html>) “El concepto de que algunas compañías tienen activos de mejor calidad que otras, como una buena composición de activos bien equilibrada, planta y equipo con buen mantenimiento y cuentas por cobrar todas corrientes. Una calidad de activos más baja podría indicar un mantenimiento pobre de planta y equipo, inventarios de lenta rotación con peligro de obsolescencia, cuentas por cobrar vencidas y patentes próximas a vencerse”.

(<http://www.monitorgroup.biz/saif/intA1.html>) “**Indicador de Calidad de Activos.** Nos concentramos en las cuentas que componen la cartera de crédito, sin embargo, variamos dicha cuenta denominándola Cartera de Riesgo, dentro de la cual consideramos otra serie de cuentas, gracias a lo cual somos más previsivos y exigentes con esta cuenta. Mediante el análisis de estos índices evidenciamos el manejo de créditos y provisiones realizadas por las instituciones bancarias. Los índices para este indicador son: $\text{Provisiones/Cartera de Riesgo}$; $\text{Cartera de Riesgo/Total Cartera} + \text{Contingentes}$; $(\text{Provisiones de Cartera} + \text{Contingentes}) / \text{Total Cartera Vencida}$ ”.

(Mc Adams, 1996, pág. 212) “En el sector bancario las decisiones sobre dar un préstamo pueden ser una medida de la calidad. El ratio del valor de los malos préstamos sobre el número total de préstamos es una medida común para la calidad de activos”.

Es un indicador que no permite medir cuanto de los activos que posee el banco están siendo improductivos y cuantos no, la relación es mejor si esta bajo.

Índices de Eficiencia

(<http://www.emagister.com/curso-gestion-finanzas-basicas/indices-eficiencia>) “Los índices de eficiencia calculan si usted está manejando bien su negocio. Estas dan una indicación de la rapidez con que se están cobrando las cuentas hechas a crédito y cuántas veces se ha renovado el inventario durante cierto período de tiempo. Asimismo calculan la cantidad de ventas generadas por sus activos y el rendimiento obtenido con los mismos”.

(<http://www.economia48.com/spa/d/indice-de-eficiencia/indice-de-eficiencia.htm>) “Índice que mide la productividad obtenida en un determinado proceso en relación con los recursos humanos y materiales utilizados para alcanzar dicha productividad”.

Es un índice que mide la relación de la gestión del banco frente al patrimonio y frente a los activos, muestra cual ha sido el comportamiento frente al sistema.

Rentabilidad

Faga, H. Ramos, E. (2006, p. 12) “Rentabilidad es sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio. Se trata de un objetivo válido para cualquier empresa, ya que a partir de la obtención de resultados positivos ella puede mirar con optimismo no solo su presente, que implica la supervivencia, sino también su futuro: es decir, el desarrollo de la organización en el tiempo.

Con esta perspectiva, la rentabilidad asegura el presente empresarial, el aquí y el ahora, y al mismo tiempo provee a su desarrollo futuro.”

(Sepúlveda L, 2004, pág. 161) “Los índices de rentabilidad más utilizados constituyen una medida de la eficiencia operativa de la empresa, y son de dos tipos; los que muestran la rentabilidad en relación al volumen de ventas, y los que muestran la rentabilidad en relación con la inversión”.

(<http://www.inversion-es.com/rentabilidad-inversion/indice-de-rentabilidad.html>) “El índice de rentabilidad mide la cantidad en que aumenta la inversión en relación con cada unidad monetaria invertida. Éstos índices de rentabilidad comprenden aquellos ratios que relacionan ganancias de cierto período con algunas partidas del Estado de Resultado, como así también de Situación Patrimonial”.

El índice de rentabilidad es la capacidad que tiene una institución para generar ingresos en un período de tiempo.

Liquidez

Tanaka, G (2005, pag 319, 320) “Los ratios de liquidez miden de manera aproximada la capacidad global de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Algunos autores sugieren que si la empresa tiene buenos ratios de liquidez, entonces estará en condiciones de afrontar sus obligaciones de manera ordenada, sin problema alguno.

Nosotros, sin embargo, pensamos que los ratios de liquidez sólo dan una idea aproximada de la situación de liquidez de la empresa. Con buenos ratios de liquidez no podemos afirmar que la empresa podrá afrontar sus obligaciones de corto plazo.

Si la empresa desea afrontar de manera ordenada sus obligaciones, entonces deberá proyectar un flujo de caja.”

(Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 396) “Índice de liquidez. Muestra la capacidad de la empresa para afrontar variaciones de corto plazo o, en otras palabras, el nivel de cobertura de los pasivos de corto plazo con activos de corto plazo. Cuanto mayor es el índice mayor es dicha capacidad”.

(<http://www.gerencie.com/indice-de-liquidez.html>) “El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.

La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, con la capacidad que tenga para renovar su tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima, etc.

Es por eso que la empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones”.

Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito.

2.5 Hipótesis

Problema:

¿Es la mala intermediación financiera, provocada por un manejo administrativo deficiente, lo que conlleva a no obtener los resultados operativos esperados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer Ltda.” en el año 2011?

Hipótesis:

La mala intermediación financiera provoca que los resultados operativos sean malos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable Independiente X = Intermediación Financiera

Variable Dependiente Y = Resultados Operativos

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Modalidad Básica de la Investigación

En cuanto a la modalidad de la investigación adoptada, se puede indicar que se fundamenta en el paradigma Crítico-propositivo, involucrando a todos los actores que intervienen directa e indirectamente en las actividades de la cooperativa.

Para lo cual se recurre a las siguientes modalidades:

Investigación de Campo

(Moreno Bayardo, 1987, pág. 42) “La **investigación de campo** reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen”.

(García Avendaño, 2005, pág. 35) “**Investigación de campo** Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primario), sin manipular o controlar variable alguna”.

(Eyssautier de la Mora, 2006, pág. 96) “La **investigación de campo** es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de

las conductas observadas. Este método de investigación es muy utilizado en sociología y antropología”.

Este tipo de investigación nos ayudará a obtener información primaria en el medio en el que la cooperativa desarrolla sus actividades.

Mediante técnicas como la observación directa se puede determinar cómo es la manera de actuar de los empleados de la cooperativa con los socios que requieren un crédito; ó llegar a determinar si las instalaciones son funcionales para comodidad tanto de los colaboradores de la cooperativa, como para sus socios.

Otra de las técnicas comúnmente utilizadas es la encuesta, con la cual se puede llegar a determinar cuáles son las necesidades que no han sido cubiertas por la cooperativa ó por parte de otras instituciones financieras.

La entrevista nos ayuda a obtener información directamente de las personas que se encuentran involucradas en diario vivir de la institución y de las cuales se puede obtener diversas opiniones que serán valiosas al momento realizar un análisis de esta información.

Investigación Bibliográfica

(Méndez Rodríguez & Astudillo Moya, 2008, pág. 22) “La **investigación bibliográfica** en los trabajos cualitativos se ubica en la definición del problema y al aplicar ciertas técnicas cualitativas como la entrevista, que al capturarla y guardarla se convierte en un "documento" que contiene una cantidad de información que, en cierta forma, es similar a una gran biblioteca con libros sin catalogar”.

(Pineda Ramírez & Lemus Hernández, 2005, pág. 84) “El trabajo de **investigación bibliográfica** es el escrito que contiene y comunica los

resultados de una indagación realizada a través de la consulta de diversas fuentes bibliográficas, hemerográficas o electrónicas”.

(Landeau, 2007, pág. 71) “La investigación bibliográfica constituye el soporte del trabajo y es una manera de decidir la calidad del proyecto. En las circunstancias académicas es trascendental ubicar el estudio dentro de un contexto científico que se certifique con un tema relevante”.

En vista que existe diferentes trabajos relacionados con el tema de estudio, se ha recurrido a distintas fuentes como, libros, tesis de grado desarrolladas, información de la web y documentación relacionada con el tema, que ha servido como apoyo en la investigación que se está realizando y que ha permitido tener un mejor enfoque acerca del problema planteado.

Investigación Descriptiva

(Mohammad Naghi, 2005, pág. 91) “La **investigación descriptiva** es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas”.

(Best, 1982, pág. 91) “La **investigación descriptiva** refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. A veces, la investigación descriptiva concierne a cómo lo que es o lo que existe se relaciona con hecho precedente, que haya influido o afectado una condición o hecho presentes”.

(Salkind, 1999, pág. 11) “La **investigación descriptiva** reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casas hasta el número de adultos de más de 60 años que tienen nietos”.

Esta modalidad de investigación nos permite conocer de una manera detallada las características y propiedades del tema a ser estudiado, permite relacionar las variables Intermediación Financiera y Resultados operativos, en base a las cuales se ha planteado una hipótesis con el objetivo de poder recoger diferente información para posteriormente elaborar una propuesta objetiva y razonable acorde con la realidad de la cooperativa.

3.2 Nivel o Tipo de Investigación

El nivel de investigación que se aplica en el presente estudio es el siguiente:

Método Descriptivo

(Perea Quezada, 2004, pág. 323) “El **método descriptivo** nos dice qué hay en esa realidad objeto de estudio, cuáles son las categorías, variables y factores principales de determinadas formas de vida en un grupo étnico”.

(Pérez Serrano, y otros, 2004, pág. 91) “El **método descriptivo** que se orienta hacia el presente y actúa en los niveles de investigación aplicada y activa, intenta una observación sistemática, estudiando la realidad educativa tal y como se desarrolla”.

(<http://www.slideshare.net/349juan/fmtodos-de-investigacin>) “El **método descriptivo** se aplica cuando se plantea la necesidad primordial de producir conocimientos que describan situaciones, eventos y hechos educativos.

Es decir, el método descriptivo tiene el propósito de decir como son y cómo se manifiestan los hechos o fenómenos educativos”.

Nos permite llegar a definir las características del problema planteado, formulando una hipótesis y utilizando diferentes técnicas para la recolección de datos, de esta manera se puede llegar a determinar cómo influye el problema planteado en los resultados obtenidos por la cooperativa.

Método Deductivo

(Bernal Torres, 2006, pág. 56) “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

(Buela Casal & Sierra, 1997, pág. 160) “El **método deductivo** es un proceso sistemático de pensamiento que conduce de un grupo de proposiciones a otro y que está basado en los principios de la lógica. La finalidad de los principios lógicos es garantizar la validez”.

(Rodríguez Moguel, 2005, pág. 30) “**Método Deductivo** consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.

El método deductivo consta de las siguientes etapas:

- Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar.
- Deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno.
- Con base a las deducciones anteriores se formula la hipótesis.
- Se observa la realidad para comprobar la hipótesis.
- Del proceso anterior se deducen leyes”.

Este método permite partir de consideraciones generales a razonamientos particulares, de las cuales se obtienen afirmaciones acerca del problema que estamos estudiando.

Método Correlacional

(Beltrán Llera & Bueno Álvarez, 1995, pág. 38) “El **método correlacional** se limita a obtener datos, ordenarlos, clasificarlos y establecer relaciones no causales entre variables. Tiene, por tanto, un carácter predominantemente descriptivo”.

(Baron, 1997, pág. 24) “**Método correlacional:** Método de investigación en que los investigadores observan dos o más variables para determinar si los cambios en una son acompañados por cambios en la otra”.

(<http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo-Correlacional/1402101.html>) “**Método correlacional** Tipo de diseño de investigación sin manipulación de la variable independiente ni control de variables extrañas, en la que se analizan patrones de correlación entre dos o más variables. Revela en qué medida la variación de una cosa acompaña a la otra, por lo tanto, cómo una predice a la otra. Una correlación positiva indica una relación directa, lo cual significa que dos cosas aumentan o disminuyen al mismo tiempo. Una correlación negativa

indica una relación inversa, cuando uno de los dos factores aumenta el otro disminuye”.

Este método permite relacionar dos variables, para posteriormente a través de un análisis de los datos obtenidos poder aceptar o rechazar la hipótesis planteada.

3.3 Población

3.3.1 Población

(Rodríguez Moguel, 2005, pág. 79) “**Población** es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”.

(Icart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, 2006, pág. 55) “Población (o universo): Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita”.

(Vladimirovna Panteleeva, 2005, pág. 261) “Se llama **población** al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés. Cada uno de los elementos que intervienen en la definición de población es un individuo u objeto, denominados así porque originalmente el campo de actuación de la estadística fue la demografía”.

Tomando en cuenta que la población es el conjunto de todos los elementos que son objeto del estudio, se define que la investigación va a estar enfocada en los 21 miembros dirigentes de la Cooperativa “Nuevo Amanecer” Ltda. Con el objetivo de obtener información acerca de los siguientes temas:

- Conocer los factores afectan en la colocación de créditos que no permiten que estos crezcan.
- Conocer los factores que afectan a las captaciones en la institución.
- Conocer cuáles han sido los resultados operativos que se han obtenido en los años 2010 y 2011.
- Determinar cuáles son los problemas que están afectando a la intermediación financiera.

CUADRO N° 46 Personal Cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER LTDA.”	
Consejo de Administración	4
Consejo de Vigilancia	4
Comisión de Crédito	5
Asuntos Sociales	5
Gerente	1
Contador	1
Personal Operativo	1
TOTAL	21

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

3.3.2 Técnicas e Instrumentos

3.3.2.1 Técnicas

Las técnicas que se van a utilizar son:

Entrevistas

(Balcázar Nava, González, López Fuentes, Gurrola Peña, & Moysén Chimal, 2006, pág. 64) “La **entrevista** es una técnica denominada de “elaboración y registro de datos mediante conversaciones”, que considera a la conversación como la unidad mínima de la interacción social. Es aquella destinada a comprobar los conocimientos o experiencias de una persona a detalle”.

(Vivanco, 2005, pág. 15) “La **entrevista** es una comunicación interpersonal orientada a un fin donde trasmisor y receptor vehiculizan el mensaje a través del habla. La entrevista mediante cuestionario es un modelo de entrevista utilizado desde una perspectiva metodológica para medir un objeto de estudio”.

(Klaus, 2003, pág. 97) “Una **entrevista** consiste en conseguir, mediante preguntas formuladas el contexto de la investigación o mediante otro tipo de estímulos, por ejemplo visuales, que las personas objeto de estudio emitan informaciones que sean útiles para resolver la pregunta central de la investigación. Puede definirse la entrevista como un test de estímulo-reacción”.

Se va a utilizar la entrevista para obtener información de los directivos de la COAC “Nuevo Amanecer” Ltda. con el objetivo de conocer cuáles son los principales problemas por los que atraviesa la institución.

Encuestas

(Galindo Cáceres, 1998, pág. 33) “La **encuesta** se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicos o sociales, utilizan

esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos”.

(Ildefonso Grande, 2005, pág. 14) “La **encuesta** se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. Las encuestas pueden ser personales y no personales”.

(<http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>) “La **encuesta** es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”.

La **encuesta** se va a realizar a los 21 integrantes de la cooperativa con el objetivo de obtener un diagnóstico de la situación actual de la institución.

3.3.2.2 Instrumentos

Los instrumentos que se van a utilizar son:

Cuestionarios

(García Cordova, 2004, pág. 29) “Un **Cuestionario**, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador”.

(Ildefonso Grande, 2005, pág. 23) “Un **cuestionario** es un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”.

(Merino Sanz, Pintado Blanco, Sánchez Herrera, Ildefonso Grande, & Estévez Muñoz, 2010, pág. 109) “El **cuestionario** es la pieza clave en la recogida de información. Su propósito es conseguir la máxima información en base a los objetivos marcados a través de unas preguntas que deben formar un conjunto coherente y armónico. Por lo tanto, se trata de trasladar a preguntas los objetivos específicos de la investigación de una manera reflexiva y tratando de preveer cualquier problema que pudiera surgir”.

El **cuestionario** se lo realiza enfocado a conseguir la información para poder detectar cuales son los problemas existentes actualmente en la cooperativa.

3.4 Operacionalización de variables

Es el procedimiento por el cual se pasa de variables generales a indicadores, es el proceso de medición en las ciencias sociales y está compuesto por una serie de fases:

- Búsqueda de las dimensiones de la variable general.
- Construir o elaborar los indicadores, los indicadores tienen que estar relacionados con la dimensión de la que pretenden ser indicador, y tiene que ser expresión numérica cuantitativa (que podamos obtener datos).

Variable Independiente.- Intermediación Financiera

CUADRO N° 48 Intermediación Financiera

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Intermediación Financiera: La intermediación Financiera consiste en captar recursos de las personas y destinarlos hacia actividades productivas, por lo cual las instituciones obtienen un margen financiero o spread.</p>	Captaciones	<p>Depósitos de Ahorros</p> <p>Depósitos a Plazo</p>	<p>1. ¿Los productos de ahorros pagan una tasa atractiva a los socios?</p> <p>2. ¿Se ha analizado las tasas que paga la competencia?</p> <p>3. ¿En base a qué criterio se fijan las tasas?</p> <p>4. ¿Conoce cuales son los productos de captaciones que ofrece la competencia.</p> <p>5. ¿Cuáles son los principales problemas de la cooperativa?</p>	<p>Encuesta los directivos de la cooperativa y personal responsable del departamento de crédito de la cooperativa "Nuevo Amanecer Ltda.</p>
	Colocaciones	Cartera de Crédito	<p>1. ¿Cómo se determina la tasa que se cobra en los créditos?</p> <p>2. ¿se cuenta con personal capacitado en el departamento de crédito?</p> <p>3. ¿Se ha propuesto la creación de nuevos productos de crédito?</p>	

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

3.5 Plan de Recolección de la Información

Para el desarrollo de esta investigación se recurrirá a las siguientes técnicas e instrumentos:

CUADRO N° 49 Preguntas

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para buscar las posibles soluciones al problema planteado
2.- ¿A qué personas?	Clientes internos de la cooperativa
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Colocación de Créditos y resultados Operativos
4.- ¿Quién?	Investigador: Ing. Patricio Gallardo
5.- ¿Cuándo?	Agosto 2012
6.- ¿Cuál es el lugar de recolección de la información?	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.
7.- ¿Cuántas veces?	21
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, entrevistas
9.- ¿Con qué?	Cuestionarios
10.- ¿En qué situación?	Asamblea General de Socios

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

3.6 Procesamiento y Análisis de la Información

Luego que se realizará la recolección de la información, ésta se la debe procesar para lo cual se seguirá los siguientes pasos:

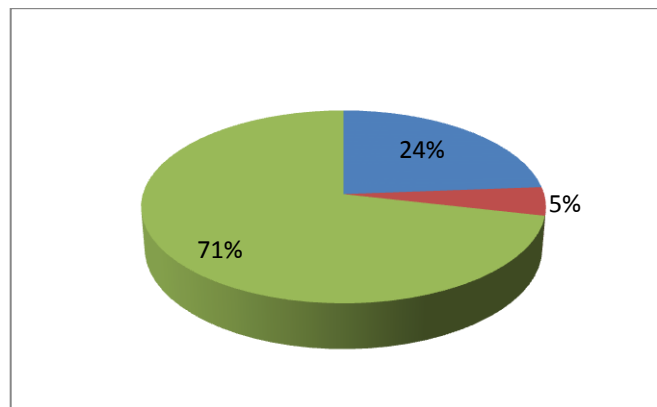
Revisión de la información obtenida de cada una de las preguntas planteadas, para detectar posibles errores e inconsistencias en las repuestas obtenidas.

- Codificación de las encuestas.
- Tabulación de la información.

Una vez que se ha obtenido, codificado y tabulado los datos se realizará el análisis, la interpretación y finalmente la presentación en forma tabular y gráfica para una mejor comprensión de los resultados.

Con esta información se pretende buscar las posibles soluciones al problema planteado en esta investigación.

El gráfico que se va a utilizar para el análisis de las preguntas es el pastel que va a mostrar los datos en porcentajes y nos permite visualizar de una mejor manera la proporción de una característica respecto al total:



CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

Para realizar la recolección de la información se ha empleado una encuesta a los directivos de la Cooperativa “Nuevo Amanecer” Ltda. con el propósito de medir el grado de conocimiento que tienen los directivos acerca de la situación actual de la cooperativa y llegar a determinar qué factores están incidiendo en la gestión de intermediación financiera y que no permiten obtener los resultados operativos esperados.

4.2 Interpretación de Datos

Luego de haber realizado la encuesta a los directivos de la entidad se tiene la siguiente interpretación:

4.2.1 Encuesta

Tabulando las respuestas obtenidas en las preguntas 4, 6, 7, 8, 9, 10 se tiene el siguiente resultado:

CUADRO N° 50 Tabulación

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA		
	SI	NO	NO CONOCE
4	5	12	4
6	12	8	1
7	1	18	2
8	3	11	7
9	0	17	4
10	2	15	4

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CUADRO N° 51 Pregunta 1

PREGUNTA 1	
En base a la competencia	5
Análisis técnico	1
Banco Central	15
TOTAL	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CUADRO N° 52 Pregunta 2

PREGUNTA 2	
En base a la competencia	10
Análisis técnico	1
Banco Central	10
TOTAL	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CUADRO N° 53 Pregunta 3

PREGUNTA 3	
Página Web	0
Correo Electrónico	0
Visita Ejecutivo Negocios	15
Prensa	0
Radio	0
Otros	6
TOTAL	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CUADRO N° 54 Pregunta 5

PREGUNTA 5	
Legal	5
Contable	0
Servicio al cliente	0
crédito	0
Informática	0
No ha recibido	16
TOTAL	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

PREGUNTA 1

1. ¿Cómo se establece la tasa que se paga a los socios en las captaciones?

- a. En base a la competencia
- b. En base a un análisis técnico
- c. En base a las regulaciones del Banco central
- d. Otros

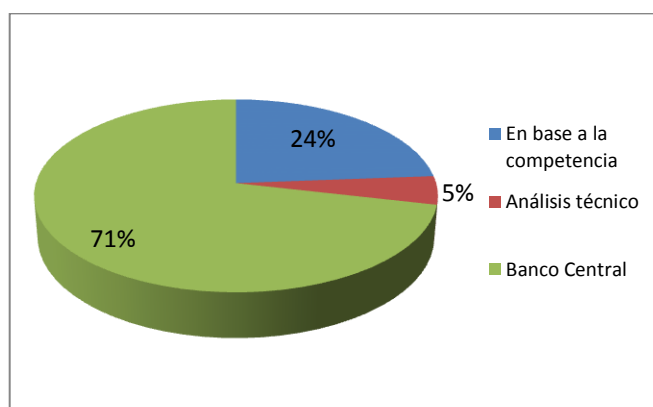
CUADRO N° 55 Pregunta 1

PREGUNTA 1		
OPCIONES	No RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
En base a la competencia	5	23,81
Análisis técnico	1	4,76
Banco Central	15	71,43
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 22 Pregunta 1



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

De las 21 personas encuestadas que son miembros de la cooperativa, el 71.43% indica que las tasas que se paga a los socios por los depósitos que deja en la cooperativa se fijan de acuerdo al Banco Central; mientras que el 23.81% considera que la tasa se paga en base a la competencia y el 4.76% considera que se lo realiza de acuerdo a un estudio técnico.

INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es llegar a determinar cuál es el criterio para determinar la tasa que se paga a los socios, ya que uno de los problemas que se identificó en la formulación del problema es que la cooperativa se encuentra en desventaja frente a la competencia en los depósitos de ahorros debido a que la tasa que se está pagando es muy baja, lo cual influye en la intermediación financiera ya que la institución está compitiendo con un producto que no es atractivo para las personas.

PREGUNTA 2

2. ¿Cómo se establece la tasa que se cobra a los socios en las colocaciones?

- a. En base a la competencia
- b. En base a un análisis técnico
- c. En base a las regulaciones del Banco central
- d. Otros

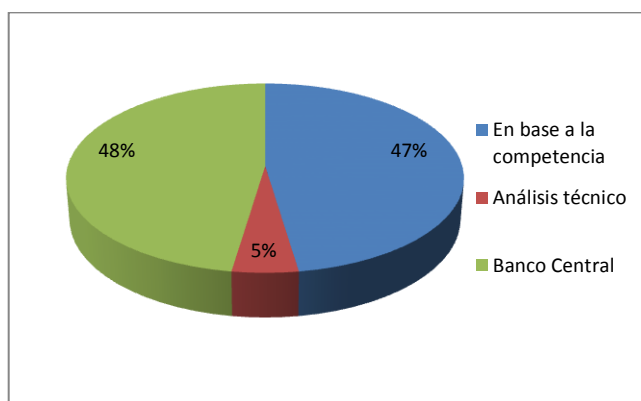
CUADRO N° 56 Pregunta 2

PREGUNTA 2		
OPCIONES	No RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
En base a la competencia	10	47,62
Análisis técnico	1	4,76
Banco Central	10	47,62
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 23 Pregunta 2



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

De los 21 miembros que conforman la cooperativa Nuevo Amanecer el 47.62% indica que las tasas que se cobra en los créditos otorgados se lo realiza basándose en las tasas que cobra la competencia; otro 47.62% considera que se lo realiza de acuerdo a las regulaciones del Banco Central y el 4.76% indica que se lo realiza en base a un estudio técnico.

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido en esta pregunta, indica que las personas consideran que las tasas que se está cobrando en los créditos se fija de acuerdo a las tasas que maneja la competencia y en el mismo porcentaje (47.62%) indica que las tasas se fija de acuerdo a las regulaciones del Banco Central.

El objetivo de esta pregunta es determinar si existe un criterio técnico para la fijación de tasas, con lo cual se pueda mejorar la intermediación financiera conociendo a ciencia cierta cuál es el costo para la institución y cuáles son los rangos de negociación en los cuales se puede manejar el oficial de crédito con el socio y poder competir de una mejor manera en el mercado.

PREGUNTA 3

3. ¿Cómo se da a conocer los productos y servicios de cooperativa a los socios actuales y potenciales?

- a. Página Web
- b. Correo Electrónico
- c. Visita del Ejecutivo de Negocios
- d. Prensa
- e. Radio
- f. Otros (hojas volantes, publicidad estática, etc.)

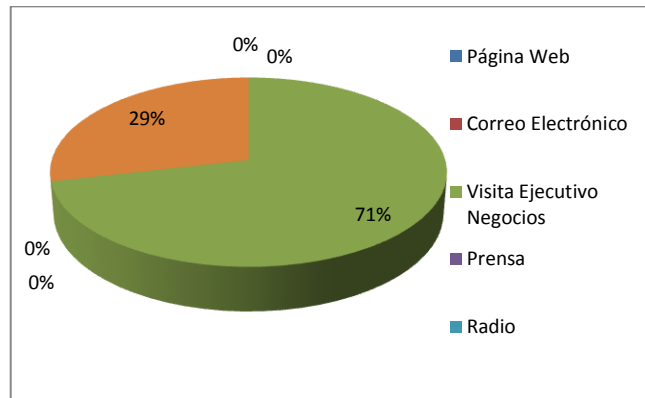
CUADRO N° 57 Pregunta 3

PREGUNTA 3		
OPCIONES	No RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Página Web	0	0,00
Correo Electrónico	0	0,00
Visita Ejecutivo Negocios	15	71,43
Prensa	0	0,00
Radio	0	0,00
Otros	6	28,57
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 24 Pregunta 3



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

El 71.43% de los directivos de la cooperativa, considera que los productos y servicios se dan a conocer a los socios a través del oficial de crédito y el 28.57% considera que se lo realiza por otros medios.

INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta se la realiza para poder determinar cómo se da a conocer la cooperativa en el sector de Llano Grande, ya que al ser una entidad financiera relativamente nueva, tiene que posicionarse en el sector y poder captar más socios, los cuales puedan hacer uso de los productos y servicios que se ofrece y consecuentemente incrementar el nivel de las captaciones y colocaciones, que como vemos es el problema que se está analizando.

Actualmente el oficial de crédito a través de una visita al socio y personas del sector, portando una carta de presentación se encarga de hacer conocer los productos de la cooperativa; adicionalmente la institución ha auspiciado eventos de carácter deportivo y social en Llano Grande.

La competencia utiliza medios electrónicos para publicitar sus productos y servicios como mail y página Web a los cuales pueden acceder los socios y personas en general.

PREGUNTA 4

4. ¿Los directivos de la cooperativa recurren a la asesoría externa para auto capacitarse y capacitar a los funcionarios?

- a. SI
- b. NO
- c. No Conoce

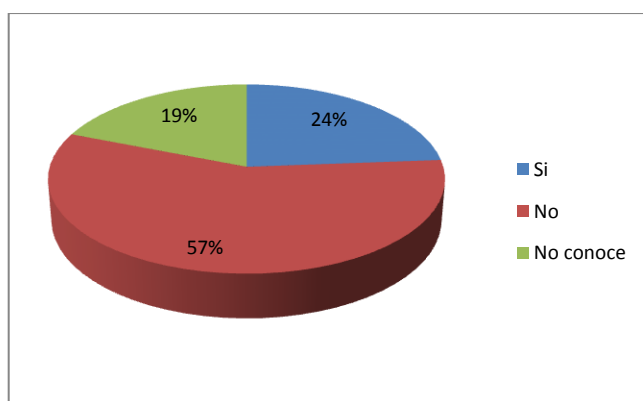
CUADRO N° 58 Pregunta 4

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA			
	Si	No	No conoce	TOTAL
4	5	12	4	21
PORCENTAJE (%)	24	57	19	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 25 Pregunta 4



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

El 57.14 de los directivos encuestados considera que no se recurre a asesoría externa para capacitarse, el 23.81% indica que si se recurre a la asesoría externa para capacitarse, mientras que el 19.05% indica que no conoce al respecto.

INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta tiene por objetivo determinar si se recurre a la capacitación por parte de los directivos con el propósito que tengan un mejor conocimiento del funcionamiento de una institución financiera y los funcionarios puedan ofrecer un mejor servicio a los socios. Si bien esta pregunta no tiene mayor incidencia en el tema de estudio, se tiene conocimiento que todos los directivos no tienen experiencia en el sistema cooperativo y este es uno de los problemas que tiene la institución y que puede afectar a los resultados operativos como es la falta de capacitación y experiencia en el ámbito financiero.

Del resultado obtenido en la encuesta se determina que más de la mitad de los directivos no ha recibido capacitación, lo cual es preocupante ya que la cooperativa necesita de personal idóneo para desarrollar sus actividades.

PREGUNTA 5

5. ¿En qué área ha recibido capacitación en el último período?

- a. Legal
- b. Contable
- c. Servicio al cliente
- d. Crédito
- e. Informática
- f. No ha recibido

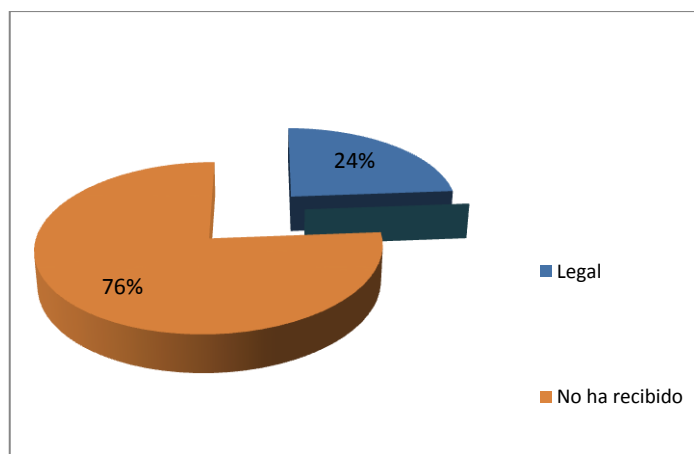
CUADRO N° 59 Pregunta 5

PREGUNTA 5	
Legal	5
Contable	0
Servicio al cliente	0
crédito	0
Informática	0
No ha recibido	16
TOTAL	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 26 Pregunta 5



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

De las 21 personas encuestadas únicamente 5 respondieron esta pregunta es decir el 23.81% respecto a las áreas que ha recibido capacitación, mientras que 16 personas no han recibido capacitación en ninguna área.

INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta se la realiza para verificar la pregunta Nro. 5 respecto a la capacitación de los directivos y empleados; y, la respuesta que se tiene es que, de 21 personas únicamente 5 han recibido capacitación en el área legal, en este caso de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento que se encuentra vigente, pero existe otras áreas que no se han considerado en un proceso de capacitación, 16 personas no han recibido ninguna capacitación, lo cual se convierte en otro problema para la cooperativa.

PREGUNTA 6

6. ¿El sistema Informático que maneja la Cooperativa permite la creación de nuevos productos de captaciones y colocaciones y no se constituya en un limitante para el crecimiento de la institución?

- a. SI
- b. NO
- c. No Conoce

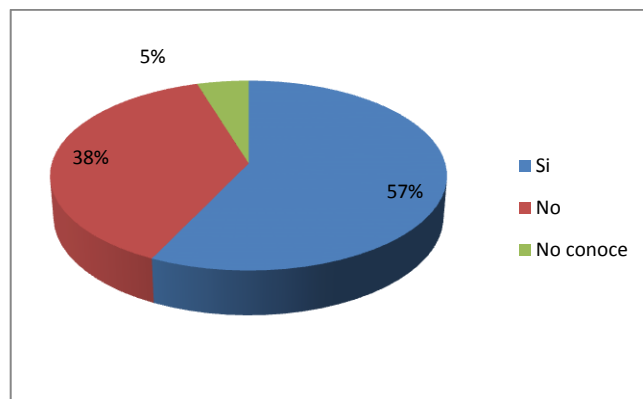
CUADRO N° 60 Pregunta 6

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA			
	SI	NO	NO CONOCE	TOTAL
6	12	8	1	21
PORCENTAJE (%)	57.14	38.10	4.76	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 27 Pregunta 6



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

El 57.14% de los encuestados indica que el sistema informático que maneja la cooperativa si permite la creación de nuevos productos financieros, el 38.10% indica que el sistema no permite la creación y el 4.76% indica que no conoce del tema.

INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta se formula ya que a futuro la Cooperativa Nuevo Amanecer va a tener la necesidad de ofrecer nuevos productos de captaciones y colocaciones a sus socios, lo cual permitirá incrementar la intermediación financiera positivamente y el sistema informático debe estar acorde con este crecimiento, llama la atención que personas de los directivos no conozcan acerca del tema ya que son los primeros llamados a estar enterados de las bondades que ofrece el sistema por cuanto fueron las personas encargadas de la contratación del software.

PREGUNTA 7

7. ¿Se tiene la información contable actualizada y disponible en cualquier momento para poder tomar decisiones?

- a. SI
- b. NO
- c. No Conoce

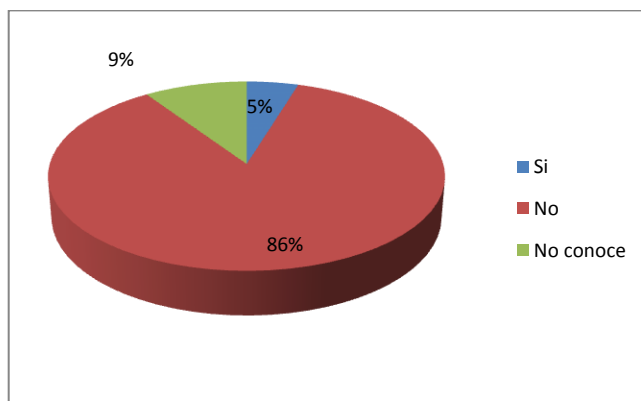
CUADRO N° 61 Pregunta 7

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA			TOTAL
	SI	NO	NO CONOCE	
7	1	18	2	21
PORCENTAJE (%)	4.76	85.71	9.52	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 28 Pregunta 7



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

El 85.71% de los directivos encuestados considera que no se cuenta con información contable actualizada, el 9.52% no conoce del tema y el 4.76%

indica que si se tiene la información contable actualizado y disponible en cualquier momento.

INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta se la realiza con el objetivo de conocer si la información financiera se encuentra disponible y actualizada en cualquier momento que se lo requiera para poder tomar decisiones y hacer los correctivos necesarios, es indispensable conocer el estado de la institución no únicamente a nivel interno sino a nivel externo y si no se cuenta con esta información, se tiene una desventaja frente a la competencia del sector.

La información contable es la que indica cual es el nivel de las captaciones, colocaciones y como van evolucionando en el tiempo.

PREGUNTA 8

8. ¿Se realiza un seguimiento del destino que tienen los recursos entregados a los socios en calidad de préstamo, con el objetivo de verificar que no se destinen a otras actividades para las cuales no fue solicitado y se incremente el riesgo de recuperación?

- a. SI
- b. NO
- c. No Conoce

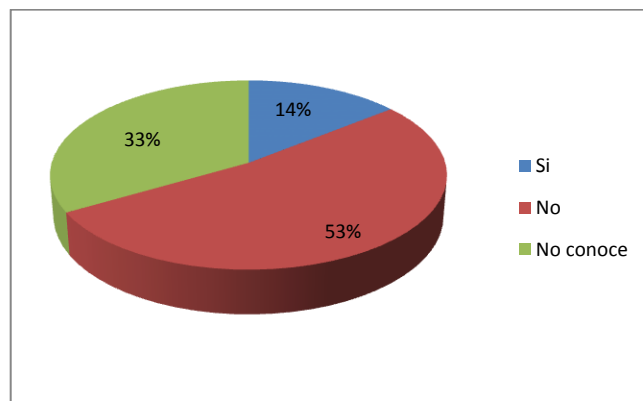
CUADRO N° 62 Pregunta 8

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA			
	SI	NO	NO CONOCE	TOTAL
8	3	11	7	21
PORCENTAJE (%)	14.29	52.38	33.33	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 29 Pregunta 8



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS

El 52.38% de los directivos indica que no se está haciendo un seguimiento de los recursos que entrega la cooperativa, el 33.33% indica

que no conoce acerca de la pregunta y el 14.29% indica que si se realiza un seguimiento de los recursos entregados.

INTERPRETACIÓN

Esta pregunta se realiza con el objetivo de conocer si se toma una medida que sirva para disminuir el riesgo de un crédito al no ser recuperado, ya que esto incrementa el porcentaje de la cartera vencida y hace que la cartera se deteriore, además sirve de base para implementar nuevos controles que pueden hacer falta en la cooperativa.

PREGUNTA 9

9. ¿La Cooperativa cuenta actualmente con un manual de captaciones que norme estas operaciones?

- a. SI
- b. NO
- c. No Conoce

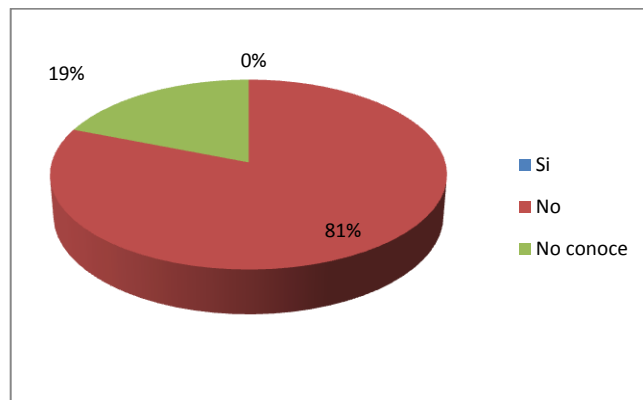
CUADRO N° 63 Pregunta 9

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA			
	SI	NO	NO CONOCE	TOTAL
9	0	17	4	21
PORCENTAJE (%)	0	80.955	19.05	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 30 Pregunta 9



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS

El 80.95% de los directivos encuestado indica que no existe un manual de captaciones, mientras que el 19.05% indica que no conoce.

INTERPRETACIÓN

Uno de los problemas que tiene la cooperativa es no tener claros las políticas y procedimientos que tiene que aplicar en sus actividades diarias, esto influye en la calidad del servicio que se está otorgando a los socios y en este proceso de mejorar la intermediación financiera y aumentar los resultados operativos se debe tener muy claro este procedimiento.

Si bien el manual no va a solucionar el problema de la baja intermediación financiera si va a ser un instrumento válido que debe tener la Cooperativa Nuevo Amanecer para que pueda captar recursos de los socios con reglas claras eficientes.

PREGUNTA 10

10. ¿La Cooperativa cuenta actualmente con un manual de colocaciones que defina las políticas y procedimientos a seguir?

- a. SI
- b. NO
- c. No Conoce

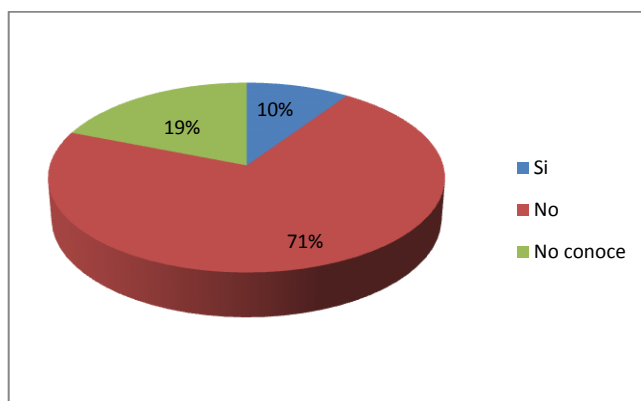
CUADRO N° 64 Pregunta 10

Nro. Pregunta	TIPO DE RESPUESTA			
	SI	NO	NO CONOCE	TOTAL
10	2	15	4	21
PORCENTAJE (%)	9.52	71.43	19.05	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

GRÁFICO N° 31 Pregunta 10



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS

El 71.43% de los dirigentes de la cooperativa indican que actualmente no tienen un manual de colocaciones, el 19.05% indica que no conoce y el 9.52% indica que si tiene.

INTERPRETACIÓN

Al igual que en la pregunta anterior es fundamental contar con un manual de créditos que regule esta actividad tan importante dentro de la cooperativa, ya se ha demostrado que uno de los problemas es el bajo crecimiento que ha tenido la cartera desde el año 2010, no se puede afirmar que este bajo crecimiento se debe a la falta de un manual de crédito, pero si puede influenciar en una mala colocación de créditos que implica el aumento de la cartera vencida y en consecuencia una intermediación financiera baja

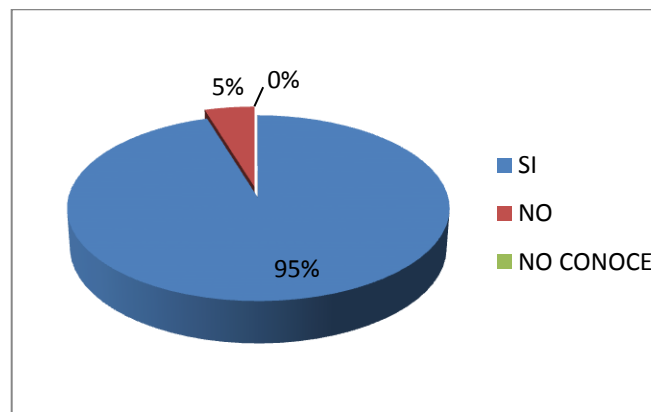
PREGUNTA 11

11. ¿Considera que intermediación financiera afectó los resultados operativos de la cooperativa en el año 2010?

TABLA N° 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	20	95.24
NO	1	4.76
NO CONOCE	0	0
TOTAL	21	100

GRÁFICO N° 32 Pregunta 11



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

El 95.24% de las personas encuestadas mencionan que la intermediación financiera si afectó los resultados de la cooperativa; mientras que el 4.76% considera que no afecta a los resultados operativos de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje considera que la intermediación financiera si afectó los resultados operativos en el año 2010, ya que al iniciar las actividades en este período no se contaba con una cartera de clientes, dedicando la mayor parte de sus actividades a darse a conocer en el sector de Llano Grande.

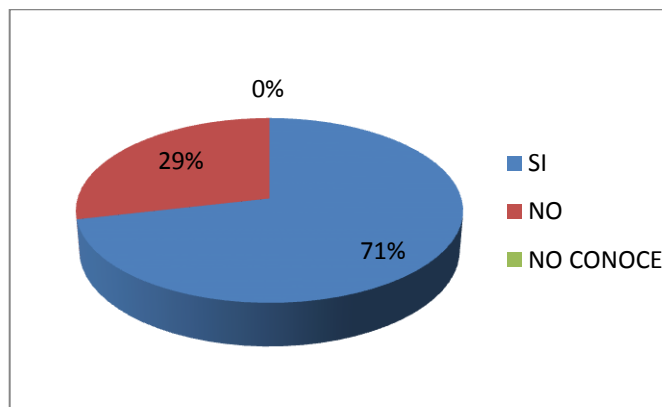
PREGUNTA 12

12. ¿Considera que intermediación financiera afectó los resultados operativos de la cooperativa en el año 2011?

TABLA N° 7

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	15	71.43
NO	6	28.57
NO CONOCE	0	0
TOTAL	21	100

GRÁFICO N° 33 Pregunta 12



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

ANÁLISIS:

Con un porcentaje del 71.43% las personas encuestadas indican que la intermediación financiera si afectó los resultados operativos de la institución, mientras que el 28.57% indica que no afectó.

INTERPRETACIÓN:

Para el año 2011 los directivos encuestados indican que la intermediación financiera si afecta los resultados de la cooperativa, existe un porcentaje menor que indica que también hay otros factores que están incidiendo en los resultados, como el factor económico y las nuevas regulaciones que han entrado en vigencia.

4.3 Verificación de Hipótesis

Luego de haber analizado los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas, se trabajará con la prueba del Chi Cuadrado para realizar la comprobación de la hipótesis, tomando en consideración las preguntas 11 y 12 de la encuesta; se elige estas preguntas por que se considera que tienen relación directa en la intermediación financiera que es objeto de este estudio; las preguntas del 1, al 10 nos ayudan para obtener información acerca de otros problemas que tiene la Cooperativa Nuevo Amanecer.

HIPÓTESIS: La mala intermediación financiera provoca que los resultados operativos sean malos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

4.3.1 Modelo Lógico

Ho: La mala Intermediación Financiera **NO** provoca que los resultados operativos sean malos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

Hi: La mala Intermediación Financiera **SI** provoca que los resultados operativos sean malos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

4.3.2 Modelo Matemático

$O = E$

$O \neq E$

4.3.3 Elección de la Prueba Estadística

Para realizar la verificación de la hipótesis se empleará la prueba Chi – Cuadrado.

Fórmula:

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

En donde:

X² = Chi Cuadrado

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Para elaborar la matriz de tabulación cruzada tomamos los resultados obtenidos de las preguntas 11 y 12 de la encuesta realizada:

11. ¿Considera que intermediación financiera afectó los resultados operativos de la cooperativa en el año 2010?

12. ¿Considera que intermediación financiera afectó los resultados operativos de la cooperativa en el año 2011?

4.3.3.1 Frecuencias Observadas

CUADRO N° 65 Frecuencias Observadas

RESULTADOS OPERATIVOS	INTERMEDIACIÓN FINANCIERA			
	SI	NO	NO CONOCE	TOTAL
2010	20	1	0	21
2011	15	6	0	21
TOTAL	35	7	0	42

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

4.3.3.2 Frecuencias Esperadas

Las frecuencias esperadas se obtienen, multiplicando el total de cada columna, por el total de cada fila y se divide para la sumatoria total de filas y columnas de la tabla de las frecuencias observadas.

CUADRO N° 66 Frecuencias Esperadas

RESULTADOS OPERATIVOS	INTERMEDIACIÓN FINANCIERA			
	SI	NO	NO CONOCE	TOTAL
2010	17.50	3.50	0	21
2011	17.50	3.50	0	21
TOTAL	35	7	0	42

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Se aplica un nivel de significancia del 5% (Confianza 95% Error 5%)

$$\alpha = 0.05$$

4.3.4 Cálculo del Grado de Libertad

El Grado de Libertad se obtiene multiplicando el número de filas menos uno por el número de columnas menos uno, como se muestra a continuación:

$$GI = (F-1) (C-1)$$

En donde:

GI = Grado de Libertad

F = Filas de la tabla

C = Columnas de la tabla

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Se tiene que $G1 = 1$; y el nivel de significancia $\alpha = 0.05$; en la tabla de Valores Críticos de la Distribución Chi Cuadrado corresponde a un valor de 3.84; se tiene:

$$X^2_t = 3.84$$

Definición de la Zona de Rechazo

GRÁFICO N° 34 Zona de Rechazo



4.3.5 Cálculo Matemático

CUADRO N° 67 Cálculo Matemático

O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
20	17.5	2.50	6.25	0.36
1	3.50	-2.50	6.25	1.79
15	17.5	-2.50	6.25	0.36
6	3.50	2.50	6.25	1.79
(Chi cuadrado) TOTAL X²c =				4.29

Fuente: Tabulación

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

4.3.6 Decisión Final

$X^2_c = 4.29$ (Chi Cuadrado)

$X^2_t = 3.84$ (Valor Crítico)

Chi cuadrado > Valor crítico

El valor de $X^2_c = 4.29 > X^2_t = 3.84$

Por lo que se acepta la Hipótesis alterna (H_i) La mala Intermediación Financiera **SI** provoca que los resultados operativos sean malos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. y se rechaza la Hipótesis nula.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1.- Se ha logrado determinar que el problema más grande que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., es la mala Intermediación financiera, de este análisis se deduce que los resultados operativos de los años 2010 y 2011 han sido malos, en donde se registra pérdidas por montos de \$2252.37 para el año 2010 y de \$1698.89 para el año 2011. Respecto a la intermediación financiera, analizando los estados financieros de los años 2010 y 2011, se determina que las obligaciones con el público crecieron un 8.22%, que comparado con el total de las captaciones de las cooperativas que conforman la Red Financiera Rural, éstas tiene un crecimiento del 46.45%, mientras que las cooperativas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos registran un incremento del 30%; como se puede observar la Cooperativa Nuevo Amanecer se encuentra en desventaja frente al sistema cooperativo.

Los depósitos a plazo tuvieron un decrecimiento del -60.13%, lo cual es grave para la institución, ya que no está captando recursos, de 4 depósitos a plazo que tenía en el año 2010 pasa a 2 depósitos a plazo en el año 2011, la institución no ha sido capaz conseguir que los socios inversionistas renueven sus depósitos a plazo y en consecuencia a corto y mediano plazo la cooperativa no va a poder cumplir con las solicitudes de crédito de sus clientes.

2.- La cartera de crédito ha tenido un crecimiento del 5.25% lo que traducido a número de operaciones crediticias se han incrementado 33 nuevos créditos, tomando en cuenta que el sistema cooperativo en el segmento de microcrédito ha tenido un incremento del 36.34% la

Cooperativa Nuevo Amanecer se encuentra en una gran desventaja frente al sector.

Si la cooperativa no incrementa el nivel de sus captaciones no va a tener recursos financieros para poder otorgar créditos a sus socios, no va a tener la posibilidad de cobrar intereses y no se va a poder realizar la intermediación financiera.

Las tasas que se cobra a los socios básicamente se lo realiza comparando las tasas que está cobrando la competencia y de acuerdo a las regulaciones del Banco Central del Ecuador, no existe un análisis técnico en donde se pueda determinar en base a los costos de la institución cuál es la tasa que se debe cobrar, sin dejar de considerar las regulaciones del banco Central y las tasas que cobra la competencia.

3.- El producto de ahorros no es atractivo para las personas ya que paga una tasa del 1.47% frente a tasas del 4% y 5% que paga la competencia, para fijar las tasas que se paga en los depósitos a la vista se toma en cuenta la tasa que fija el Banco Central del Ecuador, en este caso no se compara con las tasas que está pagando la competencia del sector.

4.- Durante los años 2010 y 2011 la institución genera una pérdida, si bien para diciembre del año 2011 se registra una disminución de este rubro del -24.57% es necesario que se empiece con un proceso de estabilización financiera, con políticas y estrategias que permitan mejorar la situación actual.

5.- La cooperativa no cuenta con información contable actualizada, a la fecha no se tiene un balance a diciembre del año 2012 si se desea hacer un análisis de la situación actual de la institución no se tiene la información, de esta manera difícilmente se puede tomar decisiones ó realizar correctivos a la gestión que realizan los directivos.

6.- La Cooperativa Nuevo Amanecer no cuenta con manuales de captaciones y crédito que normen las actividades diarias de la institución, esta información es necesaria para que los empleados tengan reglas claras con la cuales puedan realizar su trabajo de una manera más adecuada, de lo cual el más beneficiado va a ser el socio.

Si no se tiene bien definidos los procesos, existe un riesgo potencial de que el crédito no pueda ser recuperado, lo cual incrementa en índice de morosidad perjudicando los resultados operativos.

El análisis de las operaciones de crédito lo realiza directamente el oficial, no se utiliza un scoring de crédito, no existe un seguimiento de los recursos que entrega la institución con el objetivo de controlar que éstos no se destinen a actividades para las cuales no fueron solicitados y se incrementa el riesgo de recuperación de la operación crediticia; la gestión de cobranza la realiza el oficial de crédito telefónicamente.

7.- No existe un plan de capacitación para dirigentes que no cuentan con la experiencia necesaria en el sector financiero y para los funcionarios de la institución, apenas se ha recibido una capacitación en el campo legal acerca de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento.

5.2 Recomendaciones

1.- Se debe proponer estrategias y políticas de captaciones, con el objetivo de incrementar el volumen de depósitos a la vista y depósitos a plazo con tasas atractivas para los socios, además se debe tratar de conseguir que los depósitos a plazo fijo sean renovados por los socios y en lo posible que sean invertidos a largo plazo.

2.- Si se incrementa el volumen de captaciones se va a poder colocar más recursos y cumplir con las solicitudes de crédito de los socios, para lo

cual se debe implementar más controles y mejorar los procesos para que no se incremente la cartera vencida, lo que a su vez implica mayores provisiones y gastos. Se debe revisar las tasas y el porcentaje de encaje que se cobra y compararlos frente a la competencia.

En el proceso de otorgamiento de crédito se debe establecer un control de seguimiento de los recursos que está entregando la institución, con el objetivo de que éstos no se destinen a otras actividades diferentes para las cuales fueron solicitadas; adicionalmente en este proceso se debe tener una mayor participación de la comisión de crédito, la cual debe intervenir de una manera más directa, con el propósito de tener un análisis de este organismo directivo y lograr que la responsabilidad no recaiga únicamente con el oficial de crédito y el gerente de la institución.

3.- La institución debe ofrecer más productos y servicios, los cuales deben ser atractivos en tasas, plazos, no deben ser costosos, los requisitos no deben ser una traba si no los adecuados y posteriormente establecer uno o varios medios para dar a conocerlos a sus socios actuales y potenciales. A futuro se debe plantear la ejecución de un plan de marketing.

4.- La cooperativa inicia sus actividades a partir del año 2010 y es normal que en estos períodos se registre pérdidas, pero desde un inicio se debe normar todas las actividades que se realiza a diario, proponiendo reglas claras, manuales, políticas que permitan mantener un control adecuado y se enmarque dentro de la nueva legislación vigente.

5.- Se debe contar con información financiera actualizada para poder tomar decisiones ó realizar correctivos a tiempo y no dejar que se originen problemas que más tarde va a ser difícil de solucionarlos. El departamento contable debe entregar a tiempo esta información.

Además se debe contar con una base de datos confiable la cuál debe ser alimentada permanentemente, para que se constituya en una herramienta que favorezca a los funcionarios de la institución.

6.- Se debe elaborar un manual de captaciones y colocaciones que norme las actividades de estos departamentos, capacitar al personal adecuadamente para que conozca el alcance de estos documentos y verificar que se cumpla estos procedimientos para que puedan dar fruto a corto plazo.

7.- Se debe buscar asesoría externa en diversas áreas para asesorar y capacitar a directivos y funcionarios de la cooperativa y elaborar un plan de capacitación anual, ya que uno de los problemas que se tiene es la falta de personal capacitado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.



Diseño de estrategias de captaciones y colocaciones para mejorar los resultados operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

Capítulo VI

Propuesta

AUTOR: Ing. Henry Patricio Gallardo Medina

ÍNDICE

CAPÍTULO VI.....	168
6 PROPUESTA	168
6.1 DATOS INFORMATIVOS	168
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	169
6.3 JUSTIFICACIÓN	170
6.4 OBJETIVOS	171
6.4.1 OBJETIVO GENERAL	171
6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	171
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	171
6.5.1 FACTIBILIDAD POLÍTICA	171
6.5.2 FACTIBILIDAD LEGAL	172
6.5.3 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA.....	173
6.6 FUNDAMENTACIÓN.....	176
6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO	180
6.7.1 FASE I.....	180
DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA.....	180
FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CAPTACIONES, COLOCACIONES Y CRECIMIENTO	191
6.7.2.1 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	191
6.7.3 FASE III	196
FORMULACIÓN DEL REGLAMENTO DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.	196
6.7.4 FASE IV.....	206
FORMULACIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.....	206
6.7.4 FASE V.....	227

DEFINICIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y PLANTEAMIENTO DEL PROCESO PROPUESTO.	227
6.8 ADMINISTRACIÓN.....	245
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	249
6.9.1 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	250

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título:

Diseño de estrategias de captaciones y colocaciones para mejorar los resultados operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

Institución Ejecutora:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

Beneficiarios:

- Directivos
- Empleados
- Socios de la cooperativa

Ubicación:

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Parroquia: Calderón

Comuna: Llano Grande

Dirección: Calle García Moreno y Carapungo sector cuatro esquinas

Teléfono: (02)2837795

Tiempo estimado para la ejecución:

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es aproximadamente 6 meses.

Fecha Inicio: Abril 2013

Fecha Fin: Octubre 2013

Equipo técnico Responsable:

CUADRO N° 68 Equipo Técnico

N°	NOMBRE	CARGO
1	Sr. Jorge Alfredo Taco Sangucho	Presidente
2	Sr. Ángel Roberto Suquillo Guachamin	Gerente General
3	Lic. Eduardo Gonzalo Bautista Arias	Contador
4	Sra. Marianita de Jesús Navarrete Ayala	Asesor de Crédito
6	Ing. Henry Patricio Gallardo Medina	Investigador

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Tomando en cuenta las conclusiones y recomendaciones, se llegó a determinar que el principal problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. es la mala intermediación financiera, lo cual ha determinado que los resultados operativos durante los años 2010 y 2011 no sean buenos, ya que se ha registrado pérdidas de USD\$2.252,37 en el año 2010 disminuyendo a USD\$1.698,89 para el año 2011; si bien la cooperativa está empezando sus actividades y es normal que se registren estos resultados negativos, la institución actualmente no cuenta con estrategias que permitan desde un inicio marcar un rumbo claro hacia donde se quiere llegar.

Los depósitos a plazo fijo han disminuido en un 60.13% y la cartera de crédito apenas se ha incrementado en 5.25%, por este motivo es importante contar con manuales de captaciones y colocaciones que normen estas actividades y que posteriormente se realice un seguimiento para verificar si se está aplicando correctamente estos procesos.

Además se debe contar con productos y servicios que sean competitivos en el sector, la cooperativa se encuentra en desventaja en este sentido, ya que las tasas que se pagan en los depósitos de ahorros son muy bajas, el valor del encaje solicitado en las operaciones de crédito es muy alto si se lo compara con la competencia.

6.3 Justificación

Con la ejecución de esta propuesta, se pretende dotar a la cooperativa de estrategias que permitan de una manera eficiente mejorar la intermediación financiera y consecuentemente los resultados operativos, otro propósito es minimizar el riesgo e implementar controles que actualmente carecen en la institución; se debe aprovechar la buena predisposición que existe por parte del personal de la cooperativa para capacitarse y poder desarrollar sus actividades de una mejor manera.

Con la vigencia de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria se inicia el proceso de transición de la antigua Dirección Nacional de Cooperativas que era el ente regulador hacia la nueva Superintendencia de Cooperativas, este cambio implica que se van a ejercer nuevos controles y se van a tener nuevas exigencias, las cuales deben ser cubiertas por el sector cooperativo, lo que implica que estas entidades deben ser cada vez más eficientes y organizadas.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Definir estrategias para mejorar la intermediación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer Ltda.”

6.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa Nuevo Amanecer.
- Diseñar estrategias de captaciones y colocaciones que permitan mejorar la intermediación financiera en la cooperativa.
- Definir los manuales de captaciones y colocaciones que actualmente no tiene la cooperativa “Nuevo Amanecer” Ltda.
- Establecer un procedimiento que sea ágil para la concesión de créditos, aprovechando los recursos humanos, tecnológicos y económicos existentes.

6.5 Análisis de Factibilidad

6.5.1 Factibilidad Política

Con la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria actualmente las cooperativas de ahorro y crédito han ganado terreno en áreas que antiguamente eran ocupados por la banca, debido a su infraestructura tecnológica y operativa.

Sin embargo las cooperativas han mejorado en temas administrativos, organizacionales y financieros, campos que inciden en la competencia del sector y que ocasiona que las instituciones actualicen sus políticas y procedimientos, para responder cada vez de una mejor manera, en donde el principal beneficiado es el socio.

6.5.2 Factibilidad Legal

El sustento legal para poder llevar a cabo esta propuesta se basa en las atribuciones del Consejo de Administración **Artículo 34** numerales **2, 3, 4 y 5** del Reglamento a la Ley de Economía popular y Solidaria que indica lo siguiente:

2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;

Dentro de las Atribuciones y Responsabilidades del Gerente se hace referencia al **Artículo 44** numerales **2, 3, 4, 8,13** del Reglamento a la Ley de Economía popular y Solidaria que indica lo siguiente:

2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;

8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;

13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;

El estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. en el **Artículo. 58** se indica lo siguiente:

Art. 58. La Comisión de Crédito, está obligada a presentar trimestralmente un informe de sus labores ante la Asamblea General y mensualmente ante el Consejo de Administración, así como también las sugerencias para el cambio de políticas crediticias si fuere el caso.

El **Artículo 41** literal **f)** del estatuto, dentro de las atribuciones y deberes del consejo de Administración se indica:

- a) Someter a consideración de la Asamblea General el proyecto de reformas al Estatuto.

6.5.3 Factibilidad Tecnológica

La Cooperativa “Nuevo Amanecer Ltda.” dispone del sistema informático llamado Sistema AFC Administración Financiera Cooperativa proporcionado por la empresa SITETRIOR, la cual se dedica al desarrollo de sistemas informáticos para la administración financiera.

Este sistema financiero AFC está orientado al procesamiento de datos y administración de la información de las actividades que realiza una cooperativa de ahorro y crédito, manteniendo el control de todas las áreas como cajas, clientes, captaciones, depósitos a plazo fijo, créditos y contabilidad.

Está conformado por los siguientes módulos:

Administración: contiene un grupo de opciones que permiten la administración y parametrización global del sistema que sirven de apoyo al resto de módulos, definir los datos de la cooperativa, de las oficinas que la conforman, usuarios y contraseñas, perfiles de acceso, permisos para la realización de transacciones (depósitos, retiros, notas de crédito, notas de debito, etc.

Clientes: Bajo el concepto de que toda persona natural o jurídica que tenga relación de cualquier tipo con la cooperativa, es considerada cliente; permite registrar la información personal de los socios, asignar las imágenes de la foto y firma del socio a su ficha e imprimirla, definir: cargas familiares, ingresos, egresos, consultas de riesgo cliente que resume: saldos de cuentas de captaciones, valores por depósitos en plazo fijo y saldos de los créditos de los cuales es titular o garante.

Contabilidad: AFC es un sistema integrado e interrelacionado (cada transacción genera una papeleta contable que se consolida en un solo comprobante mediante el proceso de contabilización y permite definir cuentas contables en la parametrización de los módulos); ofrece información actualizada de la situación económica real de la cooperativa, permitiendo la toma de decisiones oportunas y definición de estrategias adecuadas al estado de la misma. En este módulo se han integrado los reportes de Control como son: Balance de Comprobación, Estado de Resultados, Flujo de Efectivo, Variación Patrimonial, etc.

Control de Bancos: Concentra el control de los recursos financieros de la institución a fin de planificar las recuperaciones y colocaciones de los excedentes de liquidez en operaciones de créditos a los socios o en inversiones financieras en otras instituciones; interactúa con el resto de

módulos responsabilizándose por el flujo de dinero de la cooperativa y la emisión de cheques.

Captaciones: Permite la creación, control y manejo de los productos de depósitos a la vista que defina la cooperativa para sus socios, tales como: Certificados de Aportación, Cuentas de Ahorro.

Depósitos a Plazo Fijo: Controla las captaciones de recursos financieros de socios y/o clientes a plazos y tasas determinadas en la negociación individual. Incorpora distintas modalidades de pago de intereses según la política de la cooperativa y preferencias de los clientes o socios.

Administración de Créditos: Se ocupa de la administración de la cartera de la cooperativa; desde que el crédito es ingresado al sistema producto de la aprobación por parte de las instancias correspondientes hasta su recuperación, castigo o trámite judicial, además, el sistema administra solicitudes y pagares de manera automática. Los principales procesos de este módulo cumplen con todas las normas exigidas por el organismo de control y supervisión.

Cajas: Este módulo integra las principales transacciones u operaciones de los módulos de captaciones, cartera y plazo fijo, para una mejor atención al cliente y administración de las seguridades del efectivo.

Sistema Operativo: Servidor (Windows XP, Windows 2003 Server, Linux).

Estaciones de Trabajo (Windows XP).

Soporte técnico: Vía Asistencia Remota, Telefónica, E - Mail, Chat, visita técnica.

Fuente: www.sitetrior.com

6.6 Fundamentación

Estrategia

Salazar, Francis (2009, p. 179, p. 180) Es la forma o el camino que la empresa sigue para adaptarse al contexto y lograr sus objetivos.

La necesidad de tener una estrategia empresarial se justifica en:

La pro actividad como clave frente al mercado.

- Alerta frente al cambio y frente a amenazas.

Coordinación entre áreas

- Proporcionar a toda la organización un sentido de unidad.
- Encauzar los esfuerzos correctamente.
- Unificación de criterios.

Obtener una posición dominante en el mercado.

- La buena administración como ventaja competitiva.

Martínez, Ma. (2003, p. 140) La estrategia es un proceso que trata de identificar continuamente aspectos en los que la empresa pueda ser más productiva que la competencia utilizando menos recursos para obtener el producto o prestar el servicio, para diferenciarse de los competidores y satisfacer de forma más eficaz las necesidades de los clientes.

Estrategia Empresarial

Manuera J, Rodríguez A (2007, p. 33, p. 34, p. 35) Un conjunto de acciones encaminadas a la consecución de una ventaja competitiva

sostenible en el tiempo y defendible frente a la competencia, mediante la adecuación entre los recursos y capacidades de la empresa y el entorno en el cual opera, y a fin de satisfacer los objetivos de los múltiples grupos participantes en ella.

La Ventaja Competitiva

Decimos que una empresa tiene una ventaja competitiva cuando su producto o marca dispone de determinados atributos o características que la confieren una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos.

Manual

Rodríguez, Joaquín (2002, p. 54, p. 57, p. 62) Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente.

El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Crédito

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos.

Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro.

Objetivos de los Manuales

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información Básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Manual de Crédito y Cobranzas

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener

este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

Diagrama

<http://clubensayos.com/ciencia/DEFINICIONES-DE-DIAGRAMA>

“Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza; incluye, además, toda la información que se considera necesaria y tiempo requerido. Con fines analíticos y como ayuda para describir y eliminar ineficiencias, es conveniente clasificar las acciones que tienen lugar durante un proceso dado en cinco clasificaciones. Estas se conocen bajo los términos de operaciones, transportes, inspecciones, retrasos o demoras y almacenajes”.

Organigrama

Hernández, Carlos (2007, p. 87, p. 88, p. 92) “El organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos”.

El organigrama vertical tiene forma de pirámide regular. Es el más utilizado en la diagramación de estructuras organizacionales. El máximo puesto jerárquico se ubica en el vértice superior de la pirámide, y los siguientes descienden en jerarquía hasta la base.

Conocer el organigrama de la empresa donde se trabaja ubica, da seguridad y motiva al empleado. Al usuario le da confianza y noción de los servicios que ofrece.

6.7 Metodología, Modelo Operativo

La propuesta de esta investigación contempla definir estrategias para las captaciones y colocaciones con el objetivo de mejorar los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

Se contempla las siguientes fases:

- **Fase I.-** Diagnóstico de la Cooperativa.
- **Fase II.-** Formulación de las estrategias de Captaciones y Colocaciones
- **Fase III.-** Formulación del reglamento de Captaciones de la COAC Nuevo Amanecer Ltda.
- **Fase IV.-** Formulación del reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer
- **Fase V.-** Definición del proceso actual de concesión de créditos y proceso propuesto.

6.7.1 Fase I

Diagnóstico de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer Ltda.” es una entidad Financiera que adquiere su personería jurídica el 11 de marzo del año 2010

Según el Estatuto que rige actualmente la institución en su Artículo 5 se define los fines de la cooperativa:

Artículo 5.- Los fines de la Cooperativa son los siguientes:

- a) Promover el desarrollo social y económico de los grupos humanos, principalmente agricultores, artesanos, microempresa,

organizacional, comunitario; y, campesinos de la parroquia Calderón, del cantón Quito y de la provincia de Pichincha, a través de planes, programas y proyectos que impulsen el desarrollo social y de autogestión entre los socios;

- b) Otorgar créditos a sus socios, de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca, procurando que los mismos sean dedicados a inversiones de producción, de beneficio familiar, social, organizacional, comunitario, microempresas, artesanal, etc.;
- c) Proporcionar a sus socios, mayor capacitación técnica en lo económico, social y de producción, mediante una adecuada educación cooperativista;
- d) Gestionar créditos ante organismos gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeros para el desarrollo de proyectos productivos y de comercialización;
- e) Desarrollar todas las actividades lícitas que beneficien económica, intelectual y socialmente a sus socios;
- f) Promover a través de la acción cooperativa el desarrollo integral de la comunidad, basada en lo económico, solidario, social humanístico, pluricultural, ético y moral;
- g) Recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros;
- h) Establecer nexos dentro y fuera del País, con entidades similares en beneficio de la Cooperativa; e,
- i) Establecer otros servicios y otras actividades que estén encuadradas en la Ley De economía Popular y Solidaria y otras leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de los socios.

Según el **Artículo 7** del estatuto, los principios sobre los cuales basa sus actividades son:

Artículo 7.- La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

- a) Libre acceso y retiro voluntario;
- b) Igualdad de derechos de los socios;
- c) Derecho de cada socio a votar elegir y ser elegido;
- d) Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor al 6% anual;
- e) Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio;
- f) Indiscriminación y neutralidad política religiosa y racial; y,
- g) Variabilidad del capital social.

Misión

Ser una cooperativa de ahorro y crédito comprometida con el desarrollo socio económico del sector microempresarial ofreciendo productos y servicios orientados al cumplimiento de las metas y objetivos de sus asociados.

Visión

Convertirnos en una cooperativa de ahorro y crédito con aceptación en el mercado, solvencia económica y líder en el desarrollo del microcrédito.

Valores Institucionales

Compromiso.- Poner todo el esfuerzo para cumplir con los objetivos de la institución.

Integridad.- Actuar coherentemente y con la verdad demostrando rectitud frente a los deberes a su cargo.

Honestidad.- Estar y actuar bien con los demás y contigo mismo.

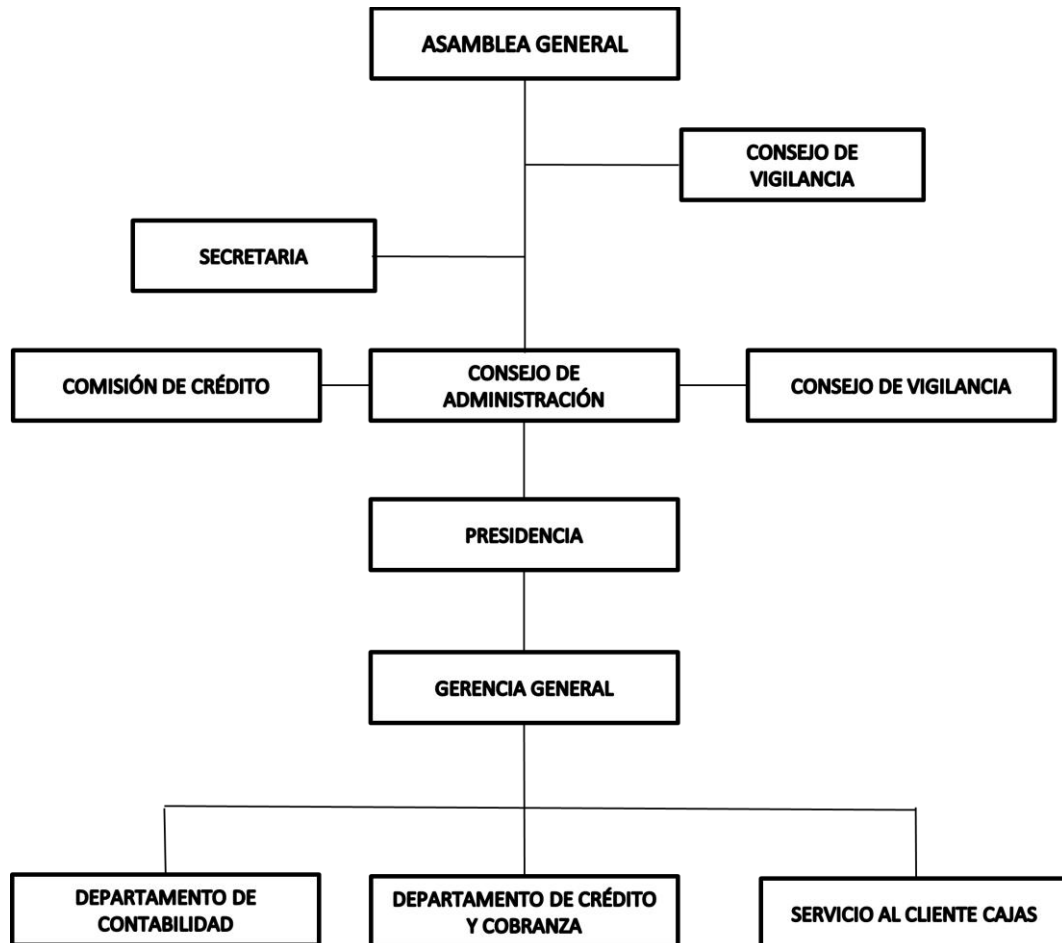
Trabajo en equipo.- Trabajar conjuntamente para conseguir logros comunes, en base a reglas de comportamiento establecidas.

Responsabilidad.- Trabajar para ofrecer a los socios productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

Equidad.- Trato igualitario a todos sus miembros en deberes y derechos.

Organigrama Estructural

CUADRO N° 69 Organigrama Estructural



Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Análisis FODA

Para realizar el análisis FODA se ha tomado en cuenta el entorno en el cuál desarrolla sus actividades la Cooperativa “Nuevo Amanecer” Ltda.

Este análisis nos ayudará a tener un diagnóstico de cuál es la situación actual de la institución y poder plantear las estrategias y acciones que van ayudar para mejorar la intermediación financiera, ya que actualmente es el principal problema que se tiene.

FODA Institucional

CUADRO N° 70 FODA

<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
<p>F1: Atención personalizada.</p> <p>F2: Espacio físico Adecuado.</p> <p>F3: Empleados comprometidos con la institución.</p> <p>F4: Trabajo en equipo.</p> <p>F5: Buena predisposición para capacitarse.</p> <p>F6: Se cuenta con un sistema informático acorde a las exigencias de la entidad.</p>	<p>D1: No existen estrategias definidas.</p> <p>D2: No cuenta con manuales de captaciones y crédito.</p> <p>D3: Dirigentes no conocen el sistema cooperativo.</p> <p>D4: Poca participación en el mercado.</p> <p>D5: Personal no capacitado.</p> <p>D6: Productos no competitivos.</p> <p>D7: Alto costo de los productos</p> <p>D8: Información contable no actualizada</p> <p>D9: Falta de imagen corporativa</p> <p>D10: Falta de liderazgo</p>

<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<p>O1: Fortalecimiento del sector cooperativo con la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria</p> <p>O2: Mercado objetivo no cubierto</p> <p>O3: Apoyo técnico y económico de organismos nacionales e internacionales.</p> <p>O4: Posibilidad de establecer alianzas estratégicas</p> <p>O5: El Sistema Financiero ha crecido en colocaciones y captaciones.</p> <p>O6: Existe pocas cooperativas en el sector</p>	<p>A1: Competencia con más experiencia en el mercado.</p> <p>A2: Inestabilidad política del país.</p> <p>A3: Competencia con más productos y servicios.</p> <p>A4: Sobreendeudamiento de las personas</p> <p>A5: Inestabilidad jurídica del país</p> <p>A6: Cierre de cooperativas en el país genera desconfianza en el sector</p> <p>A7: Disminución de las remesas enviadas por los migrantes.</p>

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Se va a realizar un análisis comparativo entre las Fortalezas y Oportunidades, que se pueden aprovechar para definir las estrategias y las debilidades y amenazas que afectan a la institución.

Para la elaboración de las **matrices comparativas** se ha tomado en cuenta los siguientes aspectos:

- 1.- Se relacionan las Fortalezas y Oportunidades definidas en el análisis FODA.
- 2.- Se asigna un valor de calificación que va desde el número 1 hasta el número 3, con esta puntuación se va a establecer el grado de relación entre las 2 variables.

- 1= Bajo
 2= Medio
 3= Alto

3.- Se realiza la sumatoria de filas y columnas y se considera los resultados mayores a 10 porque se considera que son los más relevantes, a criterio del investigador.

CUADRO N° 71 Matriz Comparativa Fortalezas y Oportunidades

		OPORTUNIDADES						
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	Total
FORTALEZAS	F1	1	3	1	1	3	2	11
	F2	1	2	1	1	1	2	8
	F3	1	2	1	2	1	2	9
	F4	2	3	1	2	1	3	12
	F5	2	1	1	1	2	1	8
	F6	2	3	1	1	3	3	13
		9	14	6	8	11	13	Total

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

De la matriz comparativa de las fortalezas y oportunidades se puede indicar que, la atención personalizada, el trabajo en equipo y el sistema informático que tiene la cooperativa, se constituyen en factores importantes para poder aprovechar las oportunidades.

El mercado objetivo no cubierto, el crecimiento del sistema financiero en captaciones y colocaciones y la presencia de pocas cooperativas en el sector, son oportunidades que se deben aprovechar conjuntamente con las fortalezas.

CUADRO N° 72 Matriz Comparativa Debilidades y Amenazas

		AMENAZAS							
DEBILIDADES		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	Total
	D1	3	1	3	1	1	3	2	14
	D2	3	1	3	1	1	2	1	12
	D3	3	1	3	1	1	3	1	13
	D4	2	1	3	1	1	2	1	11
	D5	2	1	2	1	1	1	1	9
	D6	3	1	3	1	1	2	1	12
	D7	2	1	3	1	1	2	1	11
	D8	1	1	1	1	1	2	1	8
	D9	3	1	2	1	1	1	1	10
	D10	2	1	2	1	1	2	1	10
			24	10	25	10	10	20	11

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Respecto a la matriz comparativa de debilidades y amenazas, la no existencia de estrategias, la no existencia de manuales de crédito y captaciones, la falta de conocimiento de los dirigentes, la poca participación en el mercado, los productos no competitivos y el alto costo de los productos, son los principales factores que influyen dentro de las debilidades.

La competencia con mayor experiencia, con más productos y servicios, el cierre de algunas cooperativas en el país que genera desconfianza en el sector y la reducción de las remesas constituyen las amenazas más importantes en este análisis.

Conclusión Análisis FODA

Del análisis FODA se puede sacar las siguientes conclusiones:

1.- Se debe aprovechar la buena predisposición que tienen los funcionarios para brindar un buen servicio al cliente, lo cual se debe complementar con una capacitación en esta área.

2.- El espacio físico es adecuado para desarrollar las actividades, el sector en donde se encuentra ubicada la cooperativa es muy concurrido por las personas del sector.

3.- No existe definición de manuales de procedimientos que permitan desempeñar las actividades con reglas claras y ajustadas a la normativa legal.

4.- La falta de capacitación es otro de los problemas que tiene la entidad, se debe plantear un plan de capacitación anual, para directivos y empleados con el propósito que vayan conociendo el sector cooperativo en todas sus áreas, además se debe aprovechar el compromiso que tienen los empleados con la cooperativa.

5.- Con la aprobación de la LEPS se está regulando las actividades de las instituciones que pertenecen a este sector, la entidad debe estar preparada para afrontar este proceso de transición, en donde varios de los procesos que se están manejando actualmente se eliminan o sufren cambios radicales.

6.- Se debe aprovechar el mercado objetivo no cubierto, para esto se debe realizar un estudio de mercado para determinar cuáles son las necesidades que no están siendo atendidas por la competencia y plantear nuevos productos financieros y no financieros.

7.- En ciertos casos las personas acuden a instituciones que ya tienen un nombre ganado en el sector y no se da mucha apertura a nuevas instituciones financieras, por la desconfianza que existe en las personas

por hechos ocurridos anteriormente, como cierre de bancos y cooperativas.

8.- Es importante ofrecer a los clientes el valor agregado con servicios que si bien no representan un ingreso significativo para la cooperativa, si son importantes para los socios, ya que cubren una necesidad que les puede ahorrar tiempo y dinero, al poseer servicios al alcance de su mano.

6.7.2 Fase II

Formulación de las estrategias de Captaciones, Colocaciones y Crecimiento

Se ha logrado determinar que la intermediación financiera es el principal problema que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., es por este motivo que se va a plantear objetivos y estrategias que ayuden a mejorar los resultados operativos de la institución.

6.7.2.1 Objetivos y Estrategias

Objetivo Estratégico I

- Normar las funciones y actividades de los departamentos de captaciones y crédito y dar a conocer a los funcionarios estos procedimientos.

Estrategias

- Elaborar los reglamentos de Crédito y Captaciones, basados en la situación actual de la cooperativa con una proyección a futuro, que sea de fácil comprensión para los funcionarios de la cooperativa.
- Se debe hacer un levantamiento de los procesos de apertura de cuentas, apertura de un depósito a plazo fijo y concesión de créditos para proponer cambios y transformarlos en procesos ágiles y que permitan tener un control de estas actividades.
- Organizar un taller para dar a conocer al Consejo de Administración los manuales propuestos.

Objetivo Estratégico II

- Conseguir que los productos de ahorros sean atractivos para los socios que deseen abrir su cuenta.

Estrategias

- Revisar las tasas que se está pagando en el producto de ahorros, tomando en cuenta la tasa referencial del Banco Central y comparar con las tasas que está pagando la competencia directa.
- Proponer la creación de un producto de ahorro infantil con el objeto de ampliar el mercado objetivo y dar un valor agregado a los futuros socios fomentando la cultura del ahorro.
- Proponer la creación de un producto ahorro futuro con una tasa de interés atractiva y restricciones en los retiros para que los recursos se queden más tiempo en la institución.
- Revisar el monto de depósito inicial en la apertura de la cuenta de ahorros ya que la cooperativa se encuentra en desventaja en comparación con la competencia.
- Ofrecer servicios no financieros a los socios, como por ejemplo cobro de servicios básico, pago del bono de Desarrollo Humano, giros, recargas, entre otros que si bien no representan un ingreso importante para la cooperativa si dan un valor agregado a los servicios.

Objetivo Empresarial III

- Motivar a las personas para que inviertan en la cooperativa en depósitos a plazo fijo.

Estrategias

- Revisar el monto mínimo de apertura de un depósito a plazo fijo, que actualmente se encuentra en USD\$300 bajar este monto a USD\$100 ya que el objetivo es captar cada vez más recursos.
- Revisar las tasas que se está pagando en los plazos a partir de 180 días para incentivar a que las personas inviertan a más de 6 meses y el producto se convierta en atractivo.
- Organizar visitas a las empresas del sector para dar a conocer los beneficios de tener un depósito a plazo fijo ya que una de las fortalezas de la institución es la atención personalizada.
- Antes que venza el depósito a plazo gestionar para que el socio renueve su inversión.

Objetivo Empresarial IV

- Fortalecer el patrimonio de la cooperativa.

Estrategias

- Proponer que en el desembolso de crédito se destine un porcentaje del monto a certificados de aportación.
- Informar a los socios que el certificado de aportación es propiedad del socio y que puede ser devuelto si se retira de la cooperativa.

Objetivo Empresarial V

- Incrementar el volumen de créditos concedidos a los socios.

Estrategia

- Revisar el porcentaje que se está cobrando en gastos operativos y gastos administrativos al momento del desembolso del crédito, ya que se está proponiendo que se destine un porcentaje del monto a certificados de aportación.
- Se debe revisar el porcentaje de encaje (15%) que se está exigiendo para conceder los créditos, ya que la competencia solicita un porcentaje menor (10%).
- Lograr que el Comité de Crédito participe de una manera más activa en el proceso.
- Realizar un seguimiento de los recursos que entrega la cooperativa para comprobar que éstos no se destinen a actividades para las cuales no fueron solicitadas y se incremente el índice de cartera vencida.
- Se debe priorizar la concesión de microcréditos ya que en el sector una gran cantidad de personas poseen microempresas.
- Incentivar a las personas que han pagado puntualmente sus obligaciones con tasas y montos preferenciales.
- Entregar al socio información verdadera, clara y efectiva acerca de los productos y los requisitos que debe cumplir para solicitar un crédito.
- Se debe evaluar semanalmente la evolución de la cartera vencida y realizar la gestión de cobranza en forma oportuna.

Objetivo Empresarial VI

- Capacitar a los directivos y funcionarios de la Cooperativa.

Estrategia

- Establecer un plan de capacitación anual que abarque temas como atención al cliente, contabilidad bancaria, análisis de crédito, temas legales, informática y cooperativismo para que las personas puedan desarrollar sus actividades de una mejor manera.
- Evaluar periódicamente al personal de la institución en sus funciones diarias, consultando con el socio si está recibiendo un servicio de calidad.

Objetivo Empresarial VII

- Lograr que los productos y servicios que ofrece la cooperativa tengan una mayor difusión entre las personas que habitan en el sector de Llano Grande y sus alrededores.

Estrategias

- Proponer la creación de una página Web en donde se indique los productos y servicios que ofrece la institución, requisitos, montos, plazos, tasas y servicios adicionales.
- Elaborar una carta de presentación en donde se indique las características de los productos, dirección, teléfono, correo electrónico, logotipo de la institución, para que el asesor de crédito pueda realizar sus visitas.
- Auspiciar eventos de carácter deportivo, social y cultural que se realicen en el sector.
- Realizar campañas promocionales.

6.7.3 Fase III

Formulación del reglamento de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

REGLAMENTO DE CAPTACIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 38 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Artículo 34 literales 3, 4 y 5 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y Artículo 41 literal g) del estatuto de la cooperativa.

Considerando que es indispensable normar las operaciones de captaciones internamente y en uso de las facultades, resuelve expedir el siguiente **REGLAMENTO DE CAPTACIONES**, el mismo que entrara en vigencia, a partir de su aprobación por el Instituto de Economía Popular y Solidaria.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- La cooperativa tiene la facultad de recibir recursos de los socios en depósitos a la vista, en moneda de curso legal, depósitos a plazo, depósitos de ahorro, ahorro programado, ahorro Infantil y otras formas de depósitos que instrumente como política y que brinde la debida seguridad en el retorno de su inversión, y el reconocimiento de interés de acuerdo las diferentes formas de depósitos.

Artículo 2.- El presente reglamento regula el accionar de las captaciones que se rige a los principios de transparencia, legalidad, equidad,

elaboradas por el Consejo de Administración y enmarcadas en las normas de prudencia y solvencia financiera, los mismos que tengan su origen de actividades lícitas.

Artículo 3.- Todos los socios podrán depositar en la cooperativa sus recursos monetarios, en calidad de ahorros o inversión, depósitos a la vista, a plazo fijo, ahorro especial, ahorro infantil, ahorro programado y otras formas de depósito.

La cooperativa de conformidad a los montos y plazos determinara o reconocerá las tasas de interés por concepto de captaciones de la siguiente manera:

Monto \ Plazo (días)	1 a 90 (%)	91 a 180 (%)	181 a 270 (%)	271 a 360 (%)
\$300 – \$2.000	4.25	5.00	5.75	6.50
\$2.001 – \$4.000	4.75	5.50	6.00	6.75
\$4.001 – \$6.500	5.25	6.00	6.50	7.00
\$6.501 – \$9.000	5.75	6.25	6.75	7.50
\$9.001 - \$12000	6.00	6.50	7.00	8.00
\$12001 - \$15000	6.50	7.50	8.00	8.50
Mayor \$15001	8.00	8.50	9.00	9.50

Fuente: Coac Llano Grande

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

La captación de recursos económicos para la cooperativa, se realizara mediante los siguientes productos financieros.

1.-Depositos a la Vista.- Consiste en el depósito realizado por el socio en la cooperativa en un plazo de hasta 29 días de libre disponibilidad que pueden ser retirados por el socio ahorrista en el momento que él lo estime necesario.

DEPÓSITOS DE AHORRO

Requisitos

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación
- Cartilla de servicios básicos
- Depósito inicial de \$50

Los depósitos de ahorro se abren con un monto de \$50.00 que se distribuyen de la siguiente manera:

- | | |
|------------------------------|----------|
| - Certificados de Aportación | \$ 20.00 |
| - Depósito de Ahorros | \$ 20.00 |
| - Fondo Mortuario | \$ 5.00 |
| - Gastos Administrativos | \$ 5.00 |

Fijación de Tasas

La tasa pasiva de interés será fijada de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

Capitalización

La capitalización se la realizará mensualmente

Saldo Mínimo

El saldo mínimo que debe permanecer en la cuenta es de \$1.

CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

Con la apertura de la cuenta de ahorros se va a abrir conjuntamente la cuenta de Certificados de Aportación.

Aporte

El valor del aporte por cada socio es \$20

2.-Depósitos a Plazo Fijo.- Son depósitos realizados por el socio en la cooperativa en un plazo superior a 29 días en adelante, recursos que no pueden ser retirados por el socio inversionista hasta que se cumpla el plazo pactado.

Antes del cumplimiento del plazo pactado, el socio no podrá disponer de los fondos depositados por este concepto. En caso de emergencia no se podrá dar por terminada la inversión antes del plazo convenido y se le otorgará un crédito del 70% del valor sin garante a la tasa activa del crédito microcrédito.

Los encajes por conceptos de los préstamos no podrán retirarse, estos quedan pignorados hasta que el socio termine de cancelar en su totalidad su crédito o sus créditos, los encajes no serán considerados como depósitos a la vista, en caso de transferencia de los ahorros encajes solo se autorizara para la cancelación definitiva de la obligación en la cooperativa.

3.-Depósitos de Ahorro Especial.-Son depósitos de Ahorros Especiales aquellos que al socio le permiten tener otro tipo de libreta solo de ahorro puro y que por su direccionamiento ganara una tasa de interés superior a la del ahorro a la vista, esta libreta no sirve para realizar prestamos o no sirve en calidad de encaje para créditos, sirve solo para generar rentabilidad al dinero del socio.

PRODUCTO INFANTO JUVENIL

Requisitos

- Partida de nacimiento o copia de la cédula de identidad.
- Cartilla de servicios básicos del representante.
- Foto
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del representante.
- Depósito inicial de \$5

A quien va dirigido

Menores de 18 años.

Fijación de Tasas

Las tasas se fijarán de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

Capitalización

La forma de capitalización es mensual.

Saldo Mínimo

El saldo mínimo que debe permanecer en la cuenta es de \$1.

4.-Ahorro Programado.- Consiste en abrir varios productos de depósitos sobre varios segmentos de mercado de los socios de la cooperativa, bajo diferentes modalidades de plazos y montos, ofreciendo tasas de interés atractivas en relación al mercado financiero, este

producto tendrá un plazo mínimo de 24 meses en adelante, hasta el plazo que estime la cooperativa según el segmento que analice.

PRODUCTO AHORRO FUTURO

Requisitos

- Copia de Cédula de identidad y papeleta de votación
- Cartilla de servicios básicos actualizada
- Firma de contrato
- Depósito inicial de \$30

A Quien Va Dirigido

Todas las personas que tengan un objetivo de inversión a largo plazo.

Fijación de Tasas

Las tasas se fijarán de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

Capitalización

Trimestralmente.

Retiros

Mínimo 24 meses a partir de la apertura.

En el caso de que la persona propietaria del fondo retire su saldo o parte de su saldo acumulado, la cooperativa no reconocerá los intereses generados hasta la fecha.

En caso que la persona desee incrementar el saldo de su fondo con el propósito de mejorar el rendimiento de la inversión, lo puede realizar a través de depósitos extraordinarios realizados en su fondo de acuerdo a su liquidez.

Artículo 4.- El tipo de interés vigente se señalara en un lugar visible de la cooperativa para el conocimiento de los socios, los saldos en cuentas de Ahorro generaran un interés en función del sistema de tasas de interés vigentes aprobados por el BCE. Y de conformidad con lo siguiente:

Tasas de Interés	Base de Cálculo
Depósitos a la Vista	Tasa para depósitos monetarios
Depósitos a Plazo	Tasa pasiva referencial para cada uno de los plazos

Artículo 5.- La Cooperativa podrá establecer el pago de diferentes tasas de interés de acuerdo los saldos que los socios mantuvieren en sus respectivas modalidades de depósitos dentro del periodo de plazo que estipule la cooperativa. Las tasas de interés podrán ser reajustadas en forma mensual, trimestral, semestral de conformidad con la política interna de la cooperativa, bajo un estudio técnico de la gerencia general.

Artículo 6.- La cooperativa realizará sorteos o promociones en beneficio de las cuentas de los socios cuando lo estime necesario y pondrá las condiciones de las promociones y sorteos a su criterio institucional.

Artículo 7- El socio declara con gravedad de juramento, que todos los depósitos en sus diferentes modalidades como depósito de Ahorro a la Vista, Depósitos a Plazo Fijo, Depósitos de Ahorro Especial, Depósitos de Ahorro Programado y otros que han efectuado y que efectuare con la cooperativa, no provienen ni provendrán de fondos obtenidos en forma ilegítima o vinculados con negocios o lavados de dinero producto del

narcotráfico de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. Así mismo, debe declarar que todas las transacciones y operaciones de crédito que han realizado y que realizare en esta institución fueron y serán destinadas a negocios y fines lícitos. En consecuencia, eximo a la cooperativa de toda responsabilidad, aun ante terceros, si la presente declaración es falsa o errónea. El gerente de la cooperativa ó en su reemplazo el oficial de cumplimiento, será el responsable de la revisión de la base de datos del **CONSEP**, en forma periódica, de todos sus socios, y pasara sus informes respectivos. Además la institución, en sus procesos de Gestión de Riesgos, incorporará las políticas, acciones que fortalezcan la prevención del lavado de activos en todas sus operaciones.

Artículo 8.- Si la cooperativa creare nuevos productos de Ahorro bajo diversas modalidades para motivar los depósitos de ahorro, el consejo de administración previo informe de la gerencia normara internamente todos los procedimientos, políticas y tasas de interés pasivas de acuerdo a la normativa del Banco Central para tal efecto.

Artículo 9.- Los socios que tengan depósitos de ahorro a la vista y que tuvieren obligaciones pendientes de pago por operaciones activas, serán debitadas automáticamente para su pago sin necesidad de que el socio autorice esta operación, de igual tratamiento se dará con los depósitos a plazo fijo, Ahorro especial, ahorro programado y otros para cancelar las obligaciones crediticias.

Artículo 10.- Del Sigilo y Reserva Bancaria.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier modalidad de las antes indicadas que se receipten en la cooperativa de conformidad con las normas legales vigentes sobre la materia, estarán sujetos al sigilo bancario, por consiguiente la institución, sus administradores, funcionarios, directivos y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones sino exclusivamente a su titular o a quien lo represente

legalmente vía poder especial o a petición del juez competente según el caso.

Artículo 11.- Todas las operaciones pasivas de depósitos bajo cualquier modalidad de las indicadas en este reglamento serán realizadas por escrito entre el socio y la cooperativa para lo cual la institución diseñara internamente los documentos y los procedimientos para estas operaciones y pondrá sus condiciones, de igual manera también se hará constar el impuesto a los rendimientos financieros por estas operaciones.

Artículo 12.- El consejo de administración de la cooperativa autoriza a la gerencia general a realizar las inversiones de los recursos económicos de la institución en organizaciones del sistema financiero nacional controlado por la superintendencia de bancos y seguros e internacional con organizaciones públicas y privadas hasta 300 salarios mínimos vitales generales, si el monto supera los 300 salarios mínimos vitales generales, será aprobado por el consejo de administración.

Artículo 13.- Todos los casos que no consten claramente en el presente reglamento serán resueltos por el consejo de administración según el caso.

Artículo 14.- Quedan derogadas todas las disposiciones, normas y procedimientos que se opongan al presente reglamento, en especial las reformas a los reglamentos de captaciones en sus diferentes modalidades como se ha indicado en el presente documento.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.-Toda modificación al presente reglamento será conocida y discutida por el consejo de administración, en una sola sesión.

SEGUNDA.- El responsable de aplicar el presente reglamento será el gerente de la cooperativa y el Consejo de Vigilancia y cualquier inobservancia serán sancionados por el Consejo de Administración.

El presente reglamento fue analizado y discutido por el consejo de administración en sesión ordinaria del

PRESIDENTE

SECRETARIA

6.7.4 Fase IV

Formulación del Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

El reglamento propuesto de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda. consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Objetivos

Capítulo II.- Ámbito de Aplicación

Capítulo III.- Organismos Administrativos y sus Responsables.

Capítulo IV.- Requisitos para obtener créditos

Capítulo V.- Clases de crédito Encajes y Garantías

Capítulo VI.- De la forma de pago los Intereses e Interés en Mora

Capítulo VII.- De las Ampliaciones y Renovaciones

Capítulo VIII.- Riesgo de crédito.

Capítulo IX.- De la aprobación de las Solicitudes de Crédito.

Capítulo X.- De la Entrega

Capítulo XI.- La Recuperación

Capítulo XII.- De la Morosidad y Sanciones

Capítulo XIII.- Del Seguro de Desgravamen

Disposiciones Generales.

Disposiciones Especiales

REGLAMENTO DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVO AMANECER” LTDA.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 38 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Artículo 34 literales 3, 4 y 5 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del

Sector Financiero Popular y Solidario y Artículo 41 literal g) del estatuto de la cooperativa.

Considerando que es indispensable normar las operaciones de crédito internamente y en uso de las facultades, resuelve expedir el siguiente **REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**, el mismo que entrara en vigencia, a partir de su aprobación por Instituto de Economía Popular y Solidaria.

CAPÍTULO I

OBJETIVOS

Artículo 1.- Los objetivos principales, que persigue la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., al conceder los créditos a sus socios son:

- a) Que los socios dispongan de créditos necesarios para el desarrollo de sus múltiples necesidades y proyectos productivos.
- b) Que los socios obtengan tasas de interés activas y pasivas reguladas por el Banco Central.
- c) Que los créditos sean atendidos en forma ágil y oportuna de conformidad con la disponibilidad de la cooperativa.
- d) Que los socios se eduquen permanentemente en el sistema cooperativo, y además en cuanto le sea posible sobre técnicas artesanales, industriales, comerciales, agrícolas y otras.
- e) Velar por la adecuada valoración y control de los riesgos que asume la cooperativa al momento de conceder un crédito a sus socios.
- f) Que los socios obtengan una mayor producción para mejorar y elevar su nivel de vida social y económica y de su familia.

CAPÍTULO II

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2.- El presente Reglamento rige para la concesión de créditos que se entrega a los socios de la cooperativa en todas las oficinas operativas que tenga establecida o llegare a establecer.

Artículo 3.- Podrán solicitar créditos a la Cooperativa, las personas naturales o jurídicas públicas o privadas que hayan sido admitidos como socios por el Consejo de Administración.

CAPÍTULO III

ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS Y SUS RESPONSABLES

Artículo 4.- Para la aplicación del presente Reglamento, se establece los siguientes Organismos Administrativos:

- a) Consejo de Administración.
- b) Comisión de Crédito
- c) Gerente General,
- d) Jefe Crédito

Artículo 5.- El Consejo de Administración de la Cooperativa, es el órgano que regulará los montos, plazos y garantías de los créditos; conocerá y resolverá, los reclamos de los socios en los casos de negación o suspensión de las solicitudes de crédito o inconformidad en su aprobación, resolverá todas las solicitudes de crédito de los funcionarios y empleados, así como a todas aquellas solicitudes que salgan de las atribuciones de los demás niveles resolutivos.

Artículo 6.- La Comisión de Crédito calificará, suspenderá o rechazará las solicitudes de préstamos, presentados por los socios conforme a este reglamento.

Artículo 7.- El Gerente de la Cooperativa, ejecutará las políticas de crédito establecidas por el Consejo de Administración.

Artículo 8.- El Departamento de Crédito y Cobranzas supervisa, controla y define los términos de los préstamos, autorizará el desembolso del valor del crédito, dará control y seguimiento y recuperará la cartera vencida.

Artículo 9.- El Asesor Jurídico elaborará las hipotecas y prendas, a favor de la Cooperativa, garantizar los créditos dados a los socios; recuperará judicial y extrajudicialmente los préstamos entregados y que se encuentren vencidos.

CAPÍTULO IV

REQUISITOS PARA OBTENER CRÉDITOS

Artículo 10.- Los requisitos para obtener un crédito son:

- a) Ser socio activo legalmente capaz de contraer derechos y ejercer obligaciones.
- b) Haber pagado los Certificados de Aportación, por el monto establecido por el Consejo de Administración.
- c) Haber asistido a un curso de Cooperativismo, dictado por la Cooperativa, dentro de los dos últimos años.
- d) Tener por lo menos 7 días de haber sido admitido como socio.
- e) Haber mantenido normalidad, consistencia en sus ahorros, certificados de aportación y haber cubierto el encaje mínimo.
- f) Presentar la solicitud de préstamo y demás documentos requeridos por la cooperativa que internamente lo implemente.

A más de lo indicado anteriormente para los créditos de **Consumo** el socio deberá presentar lo siguiente:

- a) Presentar garantías personales o las que establezca la institución.
- b) Presentar referencias personales, comerciales.
- c) Presentar los 3 últimos roles de pagos o planilla de aporte al IESS.

A más de lo indicado en este reglamento para los **Microcréditos** el socio deberá presentar lo siguiente:

- a) Presentar Balances, Ruc, declaraciones del IVA, Facturas.
- b) Presentar un Plan de utilización de los recursos del crédito y de cómo efectuara el pago.
- c) Tener un libro de ingresos y egresos.

Artículo 11.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro, a más de los requisitos establecidos en el Artículo 10 de este Reglamento deberán presentar los siguientes documentos:

- a) Estatutos de la Institución jurídica.
- b) Copia del nombramiento del representante legal, certificada por secretaria.
- c) Copia del acta en la cual se resuelve y se autoriza a su representante legal tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones.
- d) Copia de los ingresos o egresos y/o estados financieros de los dos últimos años económicos, con las firmas del representante legal, tesorero y/o contador autorizado.

Artículo 12.- La cooperativa tomara en consideración los siguientes componentes para otorgar el crédito a un socio.

- a) Profesión, ocupación.

- b) Estado civil.
- c) Numero de dependientes.
- d) Ingresos.
- e) Egresos.
- f) Patrimonio que posee.
- g) Movimiento de libreta de ahorros.
- h) Antigüedad como socio.
- i) Comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones
- j) Idoneidad, experiencia y capacidad al frente de la actividad que posee.
- k) Edad

CAPÍTULO V

CLASES DE CRÉDITO ENCAJE Y GARANTÍAS

Artículo 13.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda., concederá créditos a sus socios de acuerdo a la siguiente clasificación:

A) ORDINARIOS

Se denominan así porque están destinados a solucionar necesidades regulares y por lo tanto están sujetos a la tramitación normal conforme al presente reglamento.

1. DE CONSUMO

Son los Créditos que se destinan a personas asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios y satisfacen las necesidades del hogar y que mejoran su nivel de vida, tales como: adquisición de muebles, cocinas, menaje de hogar, etc., gastos médicos salubridad en general, educación, viajes, compromisos

sociales, recreación y todo aquello que no produce renta o utilidad se genera con amortización mensual y una tabla de pagos con cuotas fijas.

2. DE MICROCRÉDITO

Son aquellos créditos no superior a 20.000 dólares americanos concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a 100.000 dólares americanos, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización, o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de la ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución, los tipos de amortización pueden ser mensuales, quincenales, semanales y una tabla de pagos con cuotas fijas.

2.1.- MICROCRÉDITO MINORISTA.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución sea menor o igual a 3.000 dólares de los Estados Unidos de América, otorgados a microempresarios que registren un nivel de ventas anuales inferior a 100.000 dólares a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

2.2.- MICROCRÉDITO ACUMULACION SIMPLE.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución sea superior a 3.000 dólares de los Estados Unidos de América y hasta 10.000 dólares de los Estados Unidos de América, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a 100.000 dólares a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

B. EXTRAORDINARIOS

Son aquellos créditos que requieren de una atención inmediata, pues su finalidad es atender y cubrir necesidades urgentes e imprevistas y que no estarán sujetos a los requisitos que señalan los literales c, d y e del Artículo número 10 de este reglamento.

1. EMERGENTES

Son préstamos destinados para todo tipo de actividad emergente en general por Calamidad Domestica, el monto de este tipo de crédito será de hasta 300 dólares de los Estados Unidos de América, con amortizaciones mensuales y una cuota constante, debe tener el aval de un garante.

Artículo 14.- Entiéndase por encaje, a la suma de los ahorros y certificados de aportación, que el socio debe mantener antes y durante la vigencia del crédito. Este encaje no puede ser retirado mientras no se pague la obligación, pero podrá ser utilizado los Ahorros para cancelación total del mismo y/o transferencia.

Artículo 15.- La Cooperativa otorgará los créditos a sus socios y establecerá los siguientes montos y garantías:

Como política interna de la institución y tomando en consideración la proyección futura de la organización los créditos tendrán los siguientes montos:

- a) De \$100 a \$5,000 dólares sobre firmas y se establece los siguientes rangos de garantías.
- b) De 100 a \$ 2.000 una garantía personal que posea casa propia.
- c) De 2001 a 5,000 dos garantías personales, los garantes deben tener casa propia.

CAPÍTULO VI

DE LA FORMA DE PAGO LOS INTERESES E INTERÉS EN MORA

Artículo 16.- Todo crédito puede ser amortizado en forma mensual, quincenal ó semanal, pudiendo ser negociables sus montos y plazos conforme a las políticas establecidas por la comisión de crédito y del Consejo de Administración.

Artículo 17.- Todo crédito que tenga más de 90 días consecutivos de morosidad se declarará de plazo vencido en su totalidad y será cobrado por la vía judicial al deudor y a los garantes.

Artículo 18.- Todo Directivo de los Consejos de Administración y de Vigilancia, de la Comisión de Crédito y Representantes a la Asamblea General de Socios de la cooperativa que tengan más de 60 días consecutivos de morosidad, el crédito se declara de plazo vencido en su totalidad y se cobrara por la vía judicial al deudor y garante y además automáticamente cesará en las funciones de directivo.

Artículo 19.- La tasa de interés activa a los créditos, será establecida por el Consejo de Administración conforme a lo que establece el BCE.

Artículo 20.- En caso de que el socio incurra en mora, la cooperativa aplicará la tasa de mora establecida por el BCE, la misma que empezará a regir desde el día siguiente de su vencimiento.

CAPÍTULO VII

DE LAS AMPLIACIONES Y RENOVACIONES

Artículo 21.- Se concederá ampliación de plazo en casos especiales y de fuerza mayor o fortuitos debidamente comprobados, por una sola vez y deberá aprobar la Comisión de Crédito.

Artículo 22.- Para la renovación de un préstamo, se procederá a realizar una nueva operación de crédito y será concedido cuando el socio haya pagado los intereses respectivos y por lo menos el 50% del capital, esta renovación será aprobada por la Comisión de Crédito.

Artículo 23.- Un socio deudor podrá solicitar un nuevo crédito, siempre y cuando haya cancelado por lo menos el 70% del préstamo anterior.

CAPÍTULO VIII

RIESGO DE CRÉDITO

Artículo 24.- Riesgo de crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas ó indirectas que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO

CRÉDITOS DE RIESGO NORMAL

CATEGORÍA A-1.- En el último año el deudor no ha presentado retrasos en el pago de sus obligaciones, no presenta morosidad alguna.

Rango de pérdida esperada: de 1%.

CATEGORÍA A-2.- Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A1”, excepto por las siguientes condiciones:

- En la administración se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aún cuando son superadas inmediatamente.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 1 a 8 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 2%.

CATEGORÍA A-3.- Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A2” excepto por las siguientes condiciones:

- Los ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de intereses de la deuda; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.
- Además de las debilidades en la planificación financiera, se advierte que la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de nueve (9) hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 9 a 15 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 3% a 5%.

CRÉDITOS CON RIESGO POTENCIAL

CATEGORÍA B-1.- En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 6% a 9%.

CATEGORÍA B-2.- Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "B1", excepto por las siguientes condiciones:

- La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de treinta y uno (31) hasta cuarenta y cinco (45) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 31 a 45 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 10% a 19%.

CRÉDITOS DEFICIENTES

CATEGORÍA C-1.- En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de cuarenta y seis (46) hasta setenta (70) días en el

pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 46 a 70 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 20% a 39%.

CATEGORÍA C-2.- Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "C1", excepto por las siguientes condiciones:

- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de setenta y un (71) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 71 a 90 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 40% a 59%.

CRÉDITOS DE DUDOSO RECAUDO - CATEGORÍA D.- En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 91 a 1200 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 60% a 99%.

PÉRDIDAS - CATEGORÍA E.- Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de

acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Morosidad mayor a 120 días.

Pérdida esperada: 100%.

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 – 8
A-3	9 – 15
B-1	16 – 30
B-2	31 – 45
C-1	46 – 70
C-2	71 – 90
D	91 – 120
E	+ 120

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Artículo 25.- De la constitución de las Provisiones.- Las provisiones se las realizará mensualmente, en base a la calificación de los créditos de la siguiente manera:

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A-1	1%	
A-2	2%	
A-3	3%	5%
B-1	6%	9%
B-2	10%	19%
C-1	20%	39%
C-2	40%	59%
D	60%	99%
E	100%	

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CAPÍTULO IX

DE LA APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO

Artículo 26.- Los funcionarios autorizados para la aprobación del crédito, son corresponsables solidarios de las operaciones de crédito que autoricen.

Artículo 27.- Para efectos de control y despacho de la operación de crédito, será necesaria la firma de responsabilidad del nivel superior.

Artículo 28.- Las solicitudes de crédito serán rechazadas por las siguientes causas:

- a) Por los informes negativos.
- b) Por estar en mora de un préstamo anterior.
- c) Por no cumplir con los requisitos que señala los Artículo 10 y 11.

- d) Por estar inactiva su libreta por más de 180 días a excepción de los socios nuevos.
- e) Por incurrir con las disposiciones en las calificaciones impuestas por la cooperativa.

NIVELES DE APROBACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LOS CRÉDITOS

COMISIÓN DE CRÉDITO

Artículo 29.- El comité de crédito será designado por el consejo de administración o la asamblea general de socios. Habrá una general, y otras por cada sucursal, o agencia.

Artículo 30.- Los integrantes de la comisión de crédito serán tres, el gerente formará parte nata de la comisión, y será el presidente, mas el presidente de la cooperativa y el Jefe de crédito, Contador, uno será vocal y otro el secretario.

Artículo 31.- Para ser miembro de la comisión de crédito, sus obligaciones en todo el sistema financiero nacional, sobre todo en la cooperativa deben tener una clasificación A.

Artículo 32.- Las reuniones del comité de crédito lo harán en forma ordinaria cada semana, y extraordinaria en cualquier momento, según convocatoria del presidente.

Artículo 33.- La comisión de crédito recibirá las solicitudes que le envía el departamento de crédito, con todos los documentos necesarios de Ley, para su revisión, análisis y resolución.

Artículo 34.- El comité de crédito luego de analizar cada una de las solicitudes de crédito procederá a aprobar, negarla o suspenderla.

Artículo 35.- La gerencia aprobara los créditos hasta dos mil dólares, en cualquier tipo de préstamo. Montos superiores ira la comisión de Crédito; para la legalización los créditos entregados por gerencia, estos deben ser legalizados por la comisión, se lo hará en cada sesión de la comisión.

Artículo 36.- El comité de crédito dejará constancia de lo actuado en un acta, donde debe constar el total de solicitudes recibidas, las aprobadas, negadas, suspendidas; como sus montos, y plazos, y las firmas de los miembros de la comisión de crédito. El incumplimiento de esto será sancionado administrativamente, con multas hasta el 10 % del salario mínimo vital, si son reiterados los incumplimientos.

Artículo 37.- El comité de Crédito General informará en forma mensual al consejo de administración y en forma semestral a la Asamblea general de socios, dando a conocer datos estadísticos de la colocación, recuperación y morosidad de los créditos.

Artículo 38.- También deberá sugerir modificaciones del reglamento, procedimientos, y solicitudes, requisitos, todo para minimizar los riesgos del crédito.

CAPÍTULO X

DE LA ENTREGA

Artículo 39.- Para ser entregado los créditos estos deben estar legalizados, según el órgano respectivo, y será una sola persona que se encargue de la entrega, quien hará el último control, antes del despacho.

Artículo 40.- Los inspectores de crédito podrán sugerir al comité de crédito la anulación del crédito o declarar vencido la totalidad, por detectar el desvío total o parcial del crédito, y el pago inmediato del préstamo.

Artículo 41.- Los créditos despachados serán acreditados a la cuenta de ahorros de los socios, y estos pueden retirar según su necesidad.

CAPÍTULO XI

LA RECUPERACIÓN

Artículo 42.- Los créditos serán cobrados directamente en caja, la prioridad de cobro es: otros cargos si los hay, la mora, seguros, el interés normal y por último el capital, pudiendo el socio pagar, una o más letras.

Artículo 43.- Para los Microcréditos y de consumo la cooperativa puede ir donde el socio a cobrar las cuotas, en este caso, debe dejar un documento legal y numerado de la cooperativa, que será canjeado con el reporte de caja, que será entregado al siguiente día al socio.

Artículo 44.- Si la cooperativa recibe bienes como parte de pago, estos deben ser vendidos en el menor tiempo posible y convertirlos en dinero.

Artículo 45.- En caso de mora se puede tomar del dinero del socio de los ahorros y certificados, para cancelar la deuda. De igual forma hay que proceder con los garantes y codeudores, siempre y cuando esté estipulado en el pagaré firmado por el deudor.

La Comisión de Crédito es el organismo encargado de aprobar las solicitudes de crédito, pero por dar mayor agilidad en el servicio se delega la aprobación con los siguientes funcionarios.

- **Gerencia General**
Desde \$301 hasta \$2.000 dólares

- **Oficiales De Crédito**
Del mínimo hasta \$300

Artículo 46.- Es función de la Comisión de Crédito aprobar los créditos en base al análisis de la situación actual del socio y su capacidad de pago, tomando en cuenta los siguientes factores:

- a) Destino del crédito.
- b) Monto solicitado.
- c) Plazo solicitado.

CAPÍTULO XII

DE LA MOROSIDAD Y SANCIONES

Artículo 47.- La Cooperativa declarará los préstamos de plazo vencido, debiendo exigir el pago total de la obligación, de los gastos judiciales o extrajudiciales y procederá a su cobro inmediato en los siguientes casos:

- a) Por retraso en el pago de tres cuotas mensuales, del capital e interés en forma consecutiva.
- b) Al socio que reciba un préstamo de la cooperativa, y varíe la finalidad de la inversión para lo cual solicitó el crédito.
- c) El socio que se haya cambiado de domicilio y tenga préstamo u otras obligaciones en la Cooperativa sin que haya notificado su nueva residencia, se presumirá indicio de mala fe. De igual manera deberán comunicar los garantes el cambio de domicilio.
- d) La constitución de otros gravámenes, desmejoramiento o limitación de domicilio del bien hipotecado o prendado a favor la Cooperativa.

Artículo 48.- Los socios morosos en el pago de los préstamos sufrirán la siguiente sanción: La cooperativa podrá transferir directamente la base de préstamo y los ahorros del socio al pago de la deuda, cuando se encuentre en mora por tres cuotas, pudiendo el socio depositar nuevamente la base del préstamo para habilitarse normalmente.

CAPÍTULO XIII

DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Artículo 49.- A fin de proteger los saldos los créditos, que los socios mantienen al momento de su fallecimiento con la cooperativa, se aplicara el 0,004 por mil del valor del crédito para constituir una provisión para el seguro de desgravamen, que garantizará la cancelación total de la obligación y que se encuentra reglamentado.

Artículo 50.- El Consejo de Administración fijará de acuerdo a la empresa aseguradora el monto de la prima, que debe ser cancelado mensualmente por el socio, en cuota o dividendo de amortización del crédito, para tener derecho al beneficio de la provisión para el seguro de desgravamen.

Artículo 51.- No están incluidos en este beneficio del seguro de desgravamen:

- a) Las personas jurídicas públicas o privadas sin fines de lucro.
- b) Los socios que al solicitar el crédito, al ingresar a la Cooperativa, tengan 60 años o más de edad.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 53.- Todos los gastos que ocasione la institución de un préstamo, como minutas de hipoteca, contratos de prenda, pólizas,

garantías bancarias, será de cuenta del socio y además también los costos de todas las notificaciones y gastos que se generan para la recuperación de los créditos vencidos.

Artículo 54.- Las hipotecas o prendas se constituirán con el carácter de abiertas, para garantizar las obligaciones presentes o futuras de uno o varios socios; la constitución de la hipoteca abierta permite a la cooperativa a conceder nuevos créditos, si la cooperativa así los considera; guardándose el derecho de rechazarla.

Artículo 55.- Los socios que tengan una morosidad de más de un año el Consejo de Administración resolverá su exclusión de la Cooperativa.

DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 56.- Si existiese dudas o vacíos para la aplicación o interpretación de este reglamento se deberá comunicar al Consejo de Administración, para que se resuelva lo pertinente.

Artículo 57.- Forma parte de este Reglamento, las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su reglamento, el Estatuto de la Cooperativa y demás leyes afines.

Artículo 58.- Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan al presente reglamento.

El presente reglamento fue discutido y analizado en sesiones: del _____ en segunda instancia él _____ y aprobado en tercera y definitiva instancia el _____

PRESIDENTE

SECRETARIA

6.7.4 Fase V

Definición del proceso actual de concesión de créditos y planteamiento del proceso propuesto.

El proceso que se está llevando para la concesión del crédito actualmente consta de las siguientes actividades:

- Información de los productos de crédito que ofrece la cooperativa.
- Análisis de la solicitud.
- Aprobación o negación de la solicitud.
- Notificación y desembolso de la operación.

Como se muestra a continuación:

1.- Información.

Responsable: Oficial de Crédito

Socio

a.- El socio se acerca a las instalaciones de la cooperativa a solicitar información de los créditos, en caso de tratarse de un nuevo socio, se procede a la apertura de la cuenta de ahorros.

b.- En el caso que la persona solicitante tenga cumplido el tiempo mínimo de permanencia como socio (20 días), el oficial de crédito procede a entregar la solicitud respectiva para que se encargue de llenarla con toda la información solicitada.

Oficial de Crédito

a.- Al ser la persona encargada de atender al socio, debe encargarse de proporcionar toda la información de los productos de cartera que ofrece la institución, debe recabar la siguiente información:

- Actividad económica del socio; y,
- Destino del crédito.

b.- Se entrega al socio la solicitud de crédito y se indica todos los requisitos y documentación que debe presentar.

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Carta de pago de un servicio básico (luz, agua, teléfono) actualizado.
- Una referencia personal.
- Una referencia comercial.
- Soportes patrimoniales.

c.- Comunica al socio acerca de las garantías, documentos de respaldo y requisitos del deudor y garantes.

d.- Comunica al socio en que tiempo se le dará a conocer la aceptación o rechazo de su solicitud.

2.- Análisis de la Solicitud

Responsable: Oficial de Crédito, Gerencia

Una vez que se cuenta con toda la información proporcionada por el socio, se realiza el análisis de la solicitud, tomando en cuenta los siguientes factores:

- Tener pleno conocimiento del destino que van a tener los recursos que va a entregar la cooperativa.
- Actividad económica del deudor y garantes
- Conocer cuáles los ingresos y gastos que tiene el socio.
- Identificar si el solicitante tiene créditos en otras instituciones.
- Garantías reales que tiene el socio y garantes.
- Revisar y verificar la información de la solicitud de crédito, que encuentren completos; en caso de no estar completa, se comunica al socio la suspensión del trámite, dejando constancia por escrito de este hecho.
- Se imprime el reporte del buró de crédito con las debidas observaciones.

3.- Aprobación o negación de la solicitud

Responsable: Oficial de crédito, Gerencia

Luego de haber recibido y verificado toda la documentación entregada por el socio, inicia la etapa de aprobación ó negación del crédito.

- En base al análisis realizado en la etapa dos concerniente al análisis de la solicitud, se procede por parte del oficial de crédito a aprobar la solicitud.
- Si el monto supera los USD2000 dólares la aprobación la realiza gerencia.
- En el caso de ser negada la solicitud se debe archivar el expediente.

4.- Notificación y Desembolso de la operación

Responsable: Oficial de Crédito

Consiste en la comunicación que se realiza al socio telefónicamente de la aprobación o no de la solicitud de crédito; si es aceptada, se le comunica que debe acercarse a las instalaciones de la cooperativa junto con los cónyuges y garantes para la firma del pagaré y demás documentos.

Se procede a ingresar el crédito en el sistema informático, realizando las siguientes actividades:

- Crear los garantes en el módulo de clientes.
- Actualizar la información del deudor.
- Ingresar la operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito.
- Impresión del pagaré y verificación por parte del deudor y garantes
- Impresión de la tabla de amortización
- Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges.
- Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad.
- Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio.
- Se entrega al deudor pagaré y tabla de amortización.
- La carpeta queda en poder del departamento de crédito para su archivo.

CUADRO N° 73 Proceso Concesión De Crédito Actual
Proceso Actual


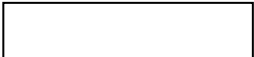

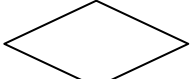




N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
INFORMACIÓN		
1	Solicita información de crédito	Socio
2	Cientes accede a crédito si es socio mínimo 20 días	Socio
3	Cliente si no es socio puede apertura una cuenta y esperar tiempo mínimo para ser socio.	Socio
4	Informa sobre los créditos que ofrece la cooperativa	Oficial de Crédito
5	Recaba información del cliente: actividad económica y destino del crédito	Oficial de Crédito
6	Entrega solicitud de socio para llenar datos personales, económicos.	Oficial de Crédito
7	Solicita a clientes documentos personales y referencias personales y comerciales	Oficial de Crédito
8	Brinda información sobres las garantías y requisitos a entregar	Oficial de Crédito
9	Analiza información y documentos entregados por parte del cliente	Oficial de Crédito
10	Comunica al socio acerca de las garantías, documentos de respaldo y requisitos del deudor y garantes.	Oficial de Crédito
11	Comunica al socio en que tiempo se le dará a conocer la aceptación o rechazo de su solicitud.	Oficial de Crédito
ANÁLISIS DE SOLICITUD		
12	Revisa el destino de los recursos que entregará la cooperativa	Oficial de Crédito
13	Revisa la actividad económica del deudor y del garante	Oficial de Crédito
14	Revisa ingresos y gastos del socio	Oficial de Crédito
15	Identifica si el solicitante tiene créditos en otras instituciones.	Oficial de Crédito
16	Revisa garantías reales que tiene el socio y garantes	Oficial de Crédito
17	Revisa y verifica la información de la solicitud de crédito, que se encuentren completos	Oficial de Crédito

18	Si la información entregada por el cliente no es real y completa, se comunica a cliente que se suspende el tramite	Oficial de Crédito
19	Genera informe de suspensión de crédito y se imprime el reporte del buró de crédito	Oficial de Crédito
20	Si la información entregada por el cliente es real y completa, se comunica a cliente que se continua con el proceso de crédito	Oficial de Crédito
APROBACIÓN O NEGACIÓN DE LA SOLICITUD		
21	Si el monto de crédito es menor o igual a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada	Oficial de Crédito
22	Si el monto de crédito es mayor a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada	Gerente General
23	Si solicitud es negada se archiva expediente	Oficial de Crédito
NOTIFICACIÓN Y DESEMBOLSO DE LA OPERACIÓN		
24	Comunicación telefónicamente el resultado del crédito	Oficial de Crédito
25	Si la respuesta es positiva, se acercaran socio y garantes para la firma de documentos y pagaré	Socio
26	Ingreso de crédito en sistema informático	Oficial de Crédito
27	Crea a los garantes en el módulo de clientes.	Oficial de Crédito
28	Actualiza la información del deudor.	Oficial de Crédito
29	Ingresa la operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito.	Oficial de Crédito
30	Impresión del pagaré y verificación por parte del deudor y garantes	Oficial de Crédito
31	Impresión de la tabla de amortización	Oficial de Crédito
32	Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges.	Oficial de Crédito
33	Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad.	Oficial de Crédito
34	Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio.	Oficial de Crédito
35	Se entrega al deudor pagaré y tabla de amortización.	Oficial de Crédito
36	La carpeta queda en poder del departamento de crédito para su archivo.	Oficial de Crédito
37	Desembolso del crédito	Oficial de Crédito

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

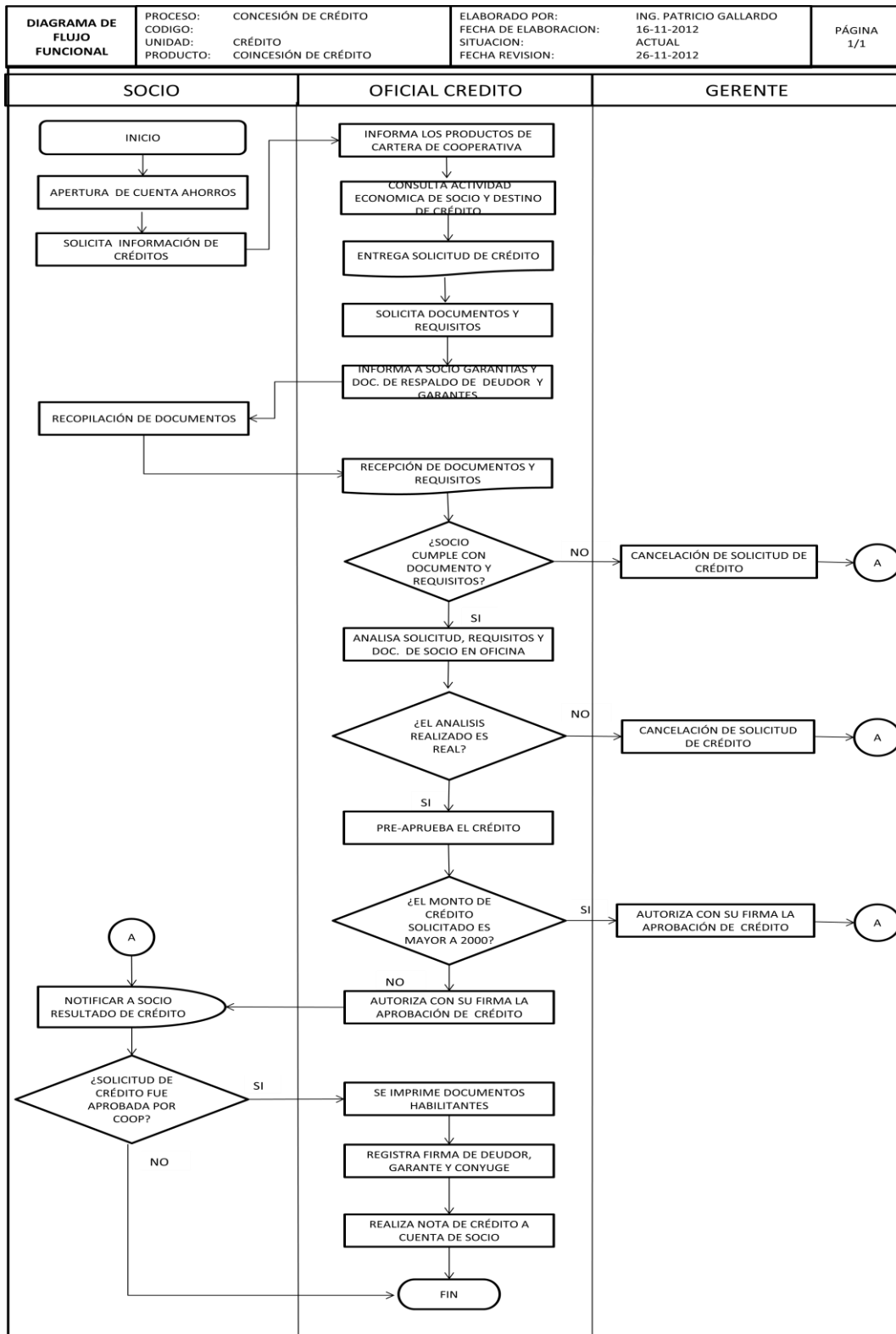
Diagramas de proceso

CUADRO N° 74 Símbolos utilizados

	Inicio fin del flujo
	Tarea Manual
	Documento o reporte generado manual o electrónicamente
	Decisión
	Archivo permanente
	Conector
	Conector de página
	Indicador de la dirección del flujo

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

CUADRO N° 75 Proceso Actual



Planteamiento del Nuevo Proceso de Concesión de Créditos

Los cambios que se están proponiendo al proceso de concesión de créditos se aplicarán independientemente de las estrategias planteadas en la fase II.

1.- En la etapa número dos que corresponde al Análisis de la solicitud, en lo que se refiere a la verificación de la información entregada en la solicitud de crédito, se propone:

- Realizar una visita de campo en el caso que el oficial de crédito lo considere necesario.
- Emite informe de la visita.

2.- En la etapa de Análisis de la solicitud se propone el siguiente cambio:

El oficial de crédito debe emitir un acta de aceptación o negación de la solicitud del crédito, la cual deberá contener la siguiente información:

- Fecha
- Número de acta
- Nombre del socio
- Código del socio
- Monto
- Plazo
- Tipo de crédito
- Destino de los fondos
- Garantes
- Garantías que respaldan la operación
- Observaciones del oficial de crédito
- Observaciones de Gerencia
- Observaciones del Comité de Crédito
- Firmas de responsabilidad

Esta acta deberá ser entregada al Comité de Crédito para su aprobación, para posteriormente devolver al área de crédito para realizar correcciones, recomendaciones, continuar ó suspender el trámite.

3.- Luego del Desembolso de la operación se propone una etapa de seguimiento del crédito, la cual deberá ser realizada por el asesor, con el propósito de controlar que los recursos que entregó la cooperativa sean utilizados para el fin que fueron solicitados y de esta manera garantizar en cierta manera la recuperación del crédito.

- El primer control debe realizarse a la semana luego de haber realizado el desembolso del crédito y puede ser telefónico o presencial, según lo determine el oficial de crédito.
- El oficial de crédito debe emitir un informe de la visita.

En el caso que se logre determinar que los recursos no han sido utilizados para el objetivo propuesto, la cooperativa podrá solicitar la cancelación inmediata de lo adeudado.

CUADRO N° 76 Proceso Concesión De Crédito Propuesto

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
INFORMACIÓN		
1	Solicitar información de crédito	Socio
2	Cientes accede a crédito si es socio mínimo 20 días	Socio
3	Cliente si no es socio puede aperturar una cuenta y esperar tiempo mínimo para ser socio.	Socio
4	Informa sobre los créditos que ofrece la cooperativa	Oficial de Crédito
5	Recabar información del cliente: actividad económica y destino del crédito	Oficial de Crédito
6	Entrega solicitud de socio para llenar datos personales, económicos.	Oficial de Crédito
7	Solicita a clientes documentos personales y referencias personales y comerciales	Oficial de Crédito
8	Brinda información sobres las garantías y requisitos a entregar	Oficial de Crédito
9	Analiza información y documentos entregados por parte del cliente	Oficial de Crédito
10	Comunica al socio acerca de las garantías, documentos de respaldo y requisitos del deudor y garantes.	Oficial de Crédito
11	Comunica al socio en que tiempo se le dará a conocer la aceptación o rechazo de su solicitud.	Oficial de Crédito
ANALISIS DE SOLICITUD		
12	Revisa el destino de los recursos que entregará la cooperativa	Oficial de Crédito
13	<i>Verifica en campo la información colocada en la solicitud de crédito</i>	<i>Oficial de Crédito</i>
14	<i>Emite informe de visita</i>	<i>Oficial de Crédito</i>
15	Revisa la actividad económica del deudor y del garante	Oficial de Crédito
16	Revisa ingresos y gastos del socio	Oficial de Crédito
17	Revisa si el solicitante tiene créditos en otras instituciones.	Oficial de Crédito
18	Revisa garantías reales que tiene el socio y garantes	Oficial de Crédito
19	Revisa y verifica la información de la solicitud de crédito, que encuentren completos	Oficial de Crédito
20	Si la información entregada por el cliente no es real y completa, se comunica a cliente que se suspende el tramite	Oficial de Crédito
21	<i>Genera acta de negación de la solicitud de crédito</i>	<i>Oficial de Crédito</i>

22	<p><i>Si la información entregada por el cliente es real y completa, se realizara acta de aceptación la misma que debe tener la siguiente información:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Número de acta - Nombre del socio - Código del socio - Monto - Plazo - Tipo de crédito - Destino de los fondos - Garantes - Garantías que respaldan la operación - Observaciones del oficial de crédito - Observaciones de Gerencia - Observaciones del Comité 	Oficial de Crédito
23	Acta debe ser revisada y aprobada con correcciones y recomendaciones	Comité de Crédito
24	Recepción de acta para ejecutar correcciones y recomendaciones y continuar el trámite	Oficial de Crédito
APROBACIÓN O NEGACIÓN DE LA SOLICITUD		
25	Si el monto de crédito es menor o igual a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada	Oficial de Crédito
26	Si el monto de crédito es mayor a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada	Gerente General
27	Si solicitud es negada se archiva expediente	Oficial de Crédito
NOTIFICACIÓN Y DESEMBOLSO DE LA OPERACIÓN		
28	Comunicación telefónicamente sobre el resultado de su solicitud de crédito	Oficial de Crédito
29	Si la respuesta es positiva, se acercaran socio y garantes para la firma de documentos y pagaré	Socio
30	Ingreso de crédito en sistema informático	Oficial de Crédito
31	Crea a los garantes en el módulo de clientes.	Oficial de Crédito
32	Actualiza la información del deudor.	Oficial de Crédito
33	Ingresa la operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito.	Oficial de Crédito
34	Impresión del pagaré y verificación por parte del deudor y garantes	Oficial de Crédito
35	Impresión de la tabla de amortización	Oficial de Crédito
36	Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges.	Oficial de Crédito
37	Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad.	Oficial de Crédito

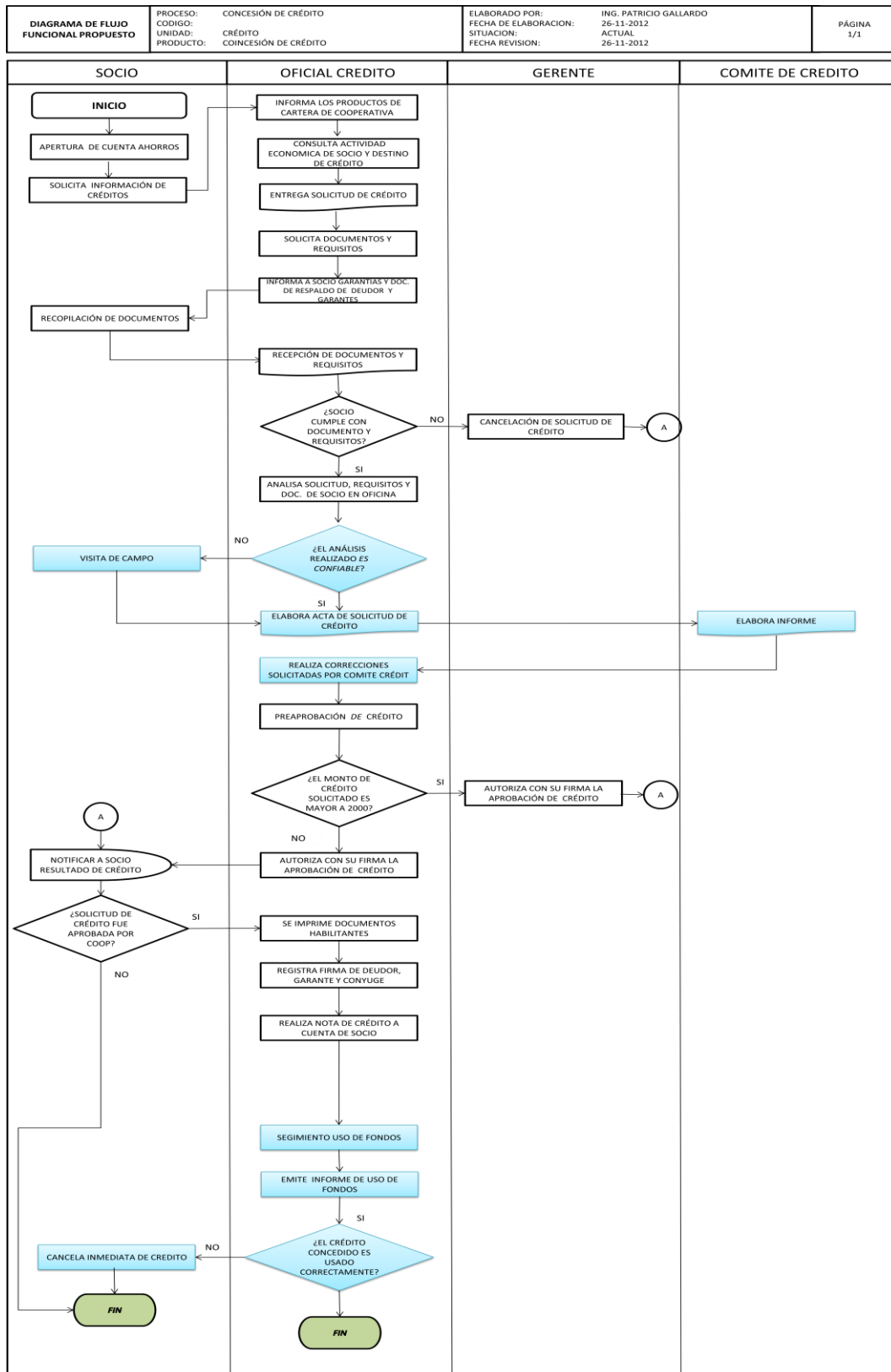
38	Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio.	Oficial de Crédito
39	Se entrega al deudor pagaré y tabla de amortización.	Oficial de Crédito
40	La carpeta queda en poder del departamento de crédito para su archivo.	Oficial de Crédito
41	Desembolso de crédito	Oficial de Crédito
42	<i>Seguimiento del crédito para controla que los recursos entregados se use según lo concedido</i>	<i>Oficial de Crédito</i>
43	<i>La primera semana cliente será controlado telefónica o presencialmente, el buen uso de los recurso del crédito concedido</i>	<i>Oficial de Crédito</i>
44	<i>Emitir informe de llamada o visita cliente</i>	<i>Oficial de Crédito</i>
45	<i>Si los recursos entregados por la cooperativa no han sido usado según el objeto propuesto, se solicita la cancelación inmediata</i>	<i>Oficial de Crédito</i>
46	<i>Cancelación del crédito</i>	<i>Socio ¹</i>

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

¹ Lo marcado en color azul son los cambios propuestos

CUADRO N° 77 Proceso Propuesto



Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Análisis de Tiempos Proceso Actual:

CUADRO N° 78 Análisis De Tiempos Proceso De Concesión De Crédito (Actual)

N°	Actividad	Tiempo 1	Tiempo 2	Tiempo 3	Tiempo 4	T. Promedio
1	Cliente en busca información de crédito en cooperativa	0.25	0.35	0.33	0.40	0.33
2	Oficial de crédito informa sobre productos	0.33	0.41	0.45	0.33	0.38
3	Informar sobre requisito para acceder a crédito	0.25	0.25	0.33	0.35	0.30
4	Llenar solicitud de crédito con datos de cliente	0.42	0.55	0.60	0.50	0.52
5	Llenar solicitud de crédito con datos de garante	0.17	0.30	0.22	0.20	0.22
6	Espera	24.00	24.00	24.00	24.00	24.00
7	Recepción de solicitud y doc. de cliente y garante	0.50	0.40	0.45	0.40	0.44
8	Espera	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
9	Analizar datos entregados por clientes y garante	0.42	0.55	0.45	0.50	0.48
10	Verificar la información de deudor y garante	0.50	0.42	0.45	0.50	0.47
11	Elaboración de Informe de análisis de crédito	0.25	0.25	0.40	0.30	0.30
12	Aprobar o Negar el monto de crédito solicitado	0.17	0.25	0.20	0.20	0.21
13	Impresión de liquidación de crédito	0.03	0.03	0.33	0.03	0.11
14	Comunicar al cliente el resultado de crédito solicitado	0.08	0.12	0.08	0.09	0.09
15	Se registra crédito en sistema de cooperativa	0.08	0.12	0.15	0.15	0.13
16	Generación de tabla de amortización y pagare	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
17	Firma de tablas de amortización y pagaré	0.05	0.90	0.10	0.50	0.39
18	Entrega de documentos de crédito al cliente	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02
19	Archivo de documentos en departamento de crédito	0.12	0.13	0.15	0.12	0.13
Total de Horas						30.55
Tiempo Días						1.27

Análisis del Valor Agregado Proceso Actual

Se ha determinado un Índice de Valor Agregado para el proceso actual de concesión de créditos de 4.09%

CUADRO N° 79 Análisis del Valor Agregado Proceso Actual

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO PROCESO (ACTUAL)										
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Tiempo	Actividad	
1			X					0.33	Cliente en busca información de crédito en cooperativa	
2	X							0.38	Oficial de crédito informa sobre productos	
3			X					0.30	Informar sobre requisito para acceder a crédito	
4	X							0.52	Llenar solicitud de crédito con datos de cliente	
5	X							0.22	Llenar solicitud de crédito con datos de garante	
6				X				24.00	Espera	
7			X					0.44	Recepción de solicitud y doc. de cliente y garante	
8				X				2.00	Espera	
9						X		0.48	Analizar datos entregados por clientes y garante	
10						X		0.47	Verificar la información de deudor y garante	
11						X		0.30	Elaboración de Informe de análisis de crédito	
12						X		0.21	Aprobar o Negar el monto de crédito solicitado	
13						X		0.11	Impresión de liquidación de crédito	
14			X					0.09	Comunicar al cliente el resultado de crédito solicitado	
15		X						0.13	Se registra crédito en sistema de cooperativa	
16			X					0.05	Generación de tabla de amortización y pagare	
17			X					0.39	Firma de tablas de amortización y pagaré	
18			X					0.02	Entrega de documentos de crédito al cliente	
19							X	0.13	Archivo de documentos en departamento de crédito	
				Número de Horas				30.55		
N°	Composición de actividades							Tiempo	%	
	Valor Agregado Cliente							1.12	3.67%	
	Valor Agregado Empresa							0.13	0.43%	
	Preparación							1.61	5.27%	
	Demora							26.00	85.11%	
	Transporte								0.00%	
	Inspección							1.56	5.11%	
	Archivo							0.13	0.43%	
	TOTAL							30.55	100.00%	

	Tiempo de valor agregado	1.25	
	Índice de valor agregado	4.09%	

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Análisis del Valor Agregado Proceso Propuesto

En el proceso propuesto se tiene un Índice de Valor Actual de 15.05% con un tiempo de valor agregado de 5.21 horas, el total del proceso subió a un tiempo de 34.62 horas, si bien no se ha optimizado el tiempo, con este proceso se adiciona un nuevo control, que es necesario para minimizar el riesgo en la recuperación del crédito.

CUADRO N° 80 Análisis del Valor Agregado Proceso Propuesto

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO PROCESO (PROPUESTO)									
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	TIEMPO	ACTIVIDAD
1			X					0.33	Cliente en busca información de crédito en cooperativa
2	X							0.38	Oficial de crédito informa sobre productos
3			X					0.30	Informar sobre requisito para acceder a crédito
4	X							0.52	Llenar solicitud de crédito con datos de cliente
5	X							0.22	Llenar solicitud de crédito con datos de garante
6				X				24.00	Espera
7			X					0.44	Recepción de solicitud y documentos de cliente y garante
8				X				2.00	Espera
9						X		0.48	Analizar datos entregados por clientes y garante
10						X		0.47	Verificar la información de deudor y garante
11		X						2.00	<i>Visita a cliente que solicito crédito</i>
12						X		0.40	<i>Elaboración de Informe de análisis de crédito con formato propuesto</i>
13		X						1.50	<i>Revisión de acta por Comité de crédito</i>
14						X		0.21	Aprobar o Negar el monto de crédito solicitado
15						X		0.11	Impresión de liquidación de crédito
16			X					0.09	Comunicar al cliente el resultado de crédito solicitado
17		X						0.13	Se registra crédito en sistema de cooperativa
18			X					0.05	Generación de tabla de amortización y pagare
19			X					0.39	Firma de tablas de amortización y pagaré
20			X					0.02	Entrega de documentos de crédito al cliente
21							X	0.13	Archivo de documentos en departamento de crédito
22		X						0.46	<i>Seguimiento del destino de los recursos</i>
Número de Horas								34.62	
N°	Composición de actividades							Tiempo	%
	Valor Agregado Cliente							1.12	3.24%
	Valor Agregado Empresa							4.09	11.81%

	Preparación	1.62	4.67%
	Demora	26.00	75.11%
	Transporte		0.00%
	Inspección	1.66	4.80%
	Archivo	0.13	0.38%
	Total	34.62	100.00%
	Tiempo de valor agregado	5.21	
	Índice de valor agregado	15.05%	

Fuente: Coac Nuevo Amanecer

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Conclusión

Con el proceso propuesto se adicionan controles que se consideran necesarios en la cooperativa, el primero plantea, que la comisión de crédito forme parte activa en la concesión de operaciones crediticias y el segundo control es, hacer el seguimiento del destino de los recursos entregados por la cooperativa a los socios, lo que minimiza en parte el riesgo de no recuperación y el posterior incremento de la cartera vencida.

Es por este motivo que en el proceso original se tiene un índice de valor agregado de 4.09% que comparado con el proceso propuesto se incrementa a 15.05%.

En cuanto al tiempo que se demora la concesión del crédito éste se ha aumentado de 30 horas a 34 horas en total debido básicamente a los controles propuestos.

6.8 Administración

La administración de esta propuesta estará a cargo de la Gerencia General, con el apoyo del Consejo de Administración, Comisión de Crédito y del personal operativo que conforma la cooperativa, quienes serán los encargados de implementar, evaluar y verificar la puesta en marcha del proyecto.

Para la implementación se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Los cambios propuestos en primer lugar deben tener la aprobación del Consejo de Administración.
- La gerencia, el personal de crédito y directivos de la institución, deben tener el pleno conocimiento de los cambios que se van a implementar.
- Se debe elaborar un plan de capacitación a todo el personal de la cooperativa para dar a conocer los cambios planteados.
- Luego de haber implementado el nuevo reglamento se debe verificar que se cumplan con las nuevas actividades definidas en el proceso de la concesión de créditos.

Cronograma de actividades Planteado

Para la ejecución de los cambios propuestos se ha definido el siguiente cronograma de actividades:

Análisis de las Estrategias planteadas en el estudio

Responsable: Consejo de Administración

Tiempo de ejecución: 1 meses

Análisis de los cambios propuestos en el proceso de concesión de créditos

Responsable: Consejo de Administración, Comisión de Crédito

Tiempo de ejecución: 1 meses

Capacitación al personal acerca de la propuesta

Responsable: Gerente

Tiempo de ejecución: 1 mes

Ejecución de la propuesta

Responsable: Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Crédito

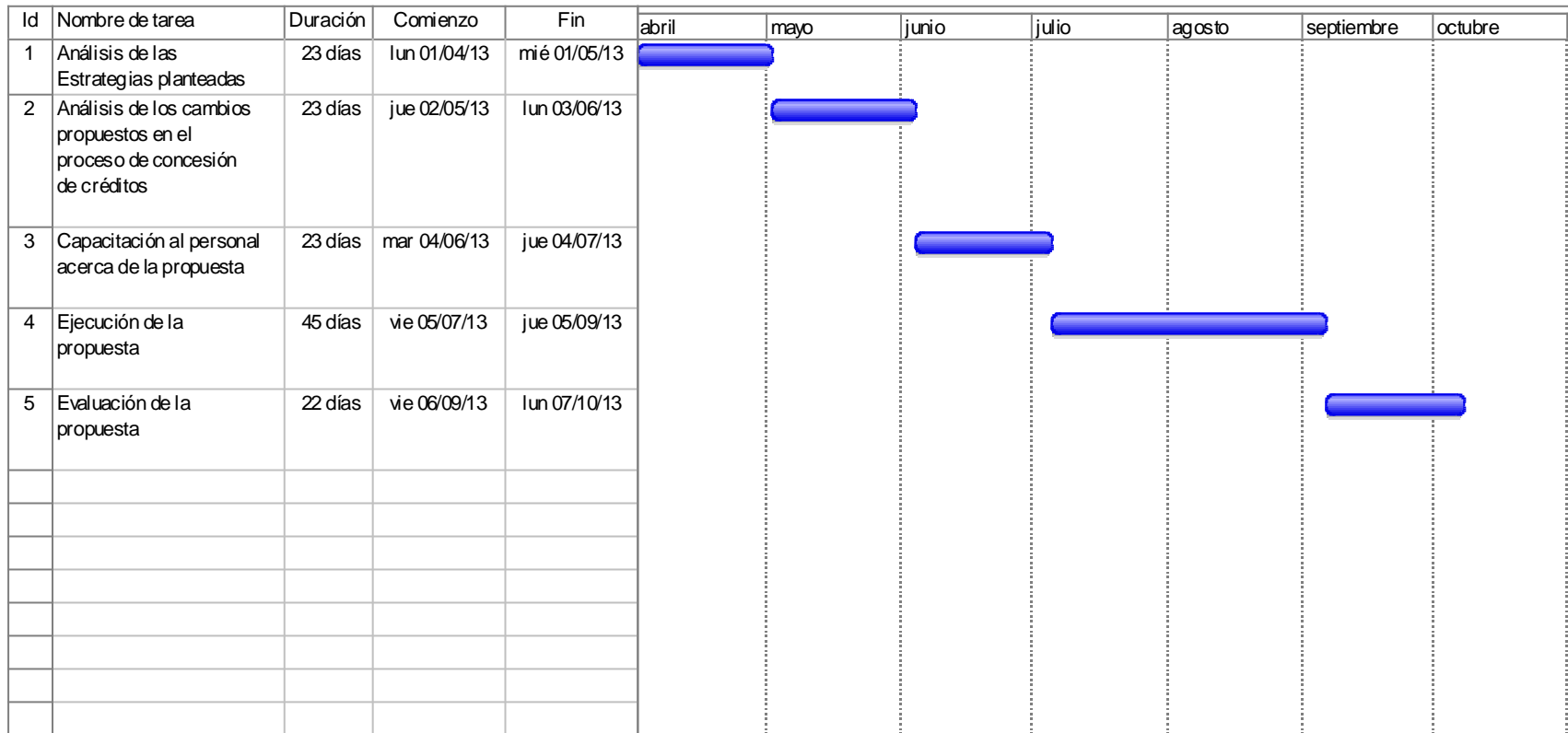
Tiempo de ejecución: 2 meses

Evaluación de la propuesta

Responsable: Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Crédito

Tiempo de ejecución: 1 meses

GRÁFICO N° 35 Cronograma de Actividades



Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

6.9 Previsión de la Evaluación

Para que esta propuesta se lleve a efecto de acuerdo a lo planificado y nos permita cumplir con los objetivos propuestos, se debe implementar un monitoreo de la propuesta, con el fin de realizar correctivos en el momento indicado y poder implementar planes de contingencia de ser necesario.

Las preguntas básicas que nos ayudarán a mantener una evaluación adecuada son las siguientes:

6.9.1 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

CUADRO N° 81 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Quiénes solicitan evaluar?	El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.
2.- ¿Por qué evaluar?	Se evalúa porque la cooperativa quiere alcanzar los objetivos propuestos.
3.- ¿Para qué evaluar?	Para evitar que se desperdicie recursos humanos, económicos y tiempo empleado en la implementación de los cambios propuestos.
4.- ¿Qué evaluar?	Se debe evaluar las estrategias formuladas y el nuevo proceso de crédito que se va a implementar.
5.- ¿Quién evalúa?	El Organismo encargado de evaluar es el Consejo de Administración con el apoyo de la Gerencia.
6.- ¿Cuándo evaluar?	El tiempo estimado para realizar una primera evaluación es a los 3 meses luego de haber implementado los cambios. La segunda a los 6 meses
7.- ¿Cómo evaluar?	Analizando los índices de calidad de activos, liquidez, morosidad de la cartera, eficiencia y rendimiento de la cartera, incremento en el número de socios, incremento en el número de depósitos a plazo, incremento de los créditos concedidos.
8.- ¿Con qué evaluar?	Se evaluará realizando un análisis financiero y encuesta a los socios y personal de la cooperativa.

Elaborado por: Patricio Gallardo M. (2013)

Bibliografía

Caiza, S. (2011). "La Gestión En La Colocación De Créditos Y Su Efecto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coorambato Ltda.". Facultad De Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador.

Jerez, N. (2011) "El Control Interno en el Proceso de Colocación de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo Semestre del Año 2010." Ambato-Ecuador.

Registro Oficial Número 444, Correa, R. (2011). Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario. Quito-Ecuador

Registro Oficial Número 444, Correa, R. (2011). Reglamento General De La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario. Quito-Ecuador

Seldon. A. y F.G. Penase. (1980). Diccionario de economía. Ed. Alambra. D.F. México.

Ibarra, D. (2004). Negocios y Economías. D.F. México

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2002) Catálogo Único de Cuentas Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2004). LIBRO I.- Normas Generales Para La Aplicación De La Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero. Artículo 5.

Torres, J. (2006). Curso de Formación Profesional Bancaria. Caracas-Venezuela.

Longenecker J, Moore C, Petty W y Palich L. (2010) Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento Y Crecimiento de Iniciativas Emprendedora. México D.F.- México.

Molina, V. Estrategias de Cobranza en Época de Crisis. (2005). México D.F.- México.

Perdomo, A. (2000) Análisis E Interpretación De Estados Financieros. Bogotá - Colombia.

Ávila, J.J. (2007). Introducción a la Contabilidad. Jalisco – México D.F.- México.

Gitman, L. (2003). Principios de Administración Financiera. México D.F.- México.

Horngren, C. Sundem y G. Elliott, J. (2000). Introducción a la contabilidad financiera. México D.F.- México.

Faga, H. Ramos Mejía, E. (2006). Cómo Profundizar En El Análisis De Sus Costos Para Tomar Mejores De Decisiones Empresariales. Buenos Aires-Argentina.

Aching, C. (2006). Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia. Quito-Ecuador.

Tanaka, G. (2005). Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones. Lima-Perú.

MicroRate y Banco Interamericano de Desarrollo Departamento de Desarrollo Sostenible División de Pequeña, Mediana y Micro Empresa. (2003). Indicadores de Desempeño Para Instituciones Microfinancieras. Washington-USA.

Rodríguez, J. (2002) Cómo Elaborar y Usar Los Manuales Administrativos. México.

Hernández Carlos (2007) Análisis Administrativo Técnicas y Métodos. San José-Costa Rica

Escoto, R. (2007) Banca Comercial. San José-Costa Rica

Munuera J, Rodríguez A. (2007) Estrategias de Marketing. Madrid.

Martínez, Ma. (2003) La Gestión Empresarial. Madrid

Salazar, F (2009) Gestión Estratégica de Negocios Prospectiva Estratégica Balanced Scorecard. Ecuador.

Abad Navarro, C. (2008). Análisis Práctico y Guía De Implantación Del Nuevo PGC. Valencia: Grupo Wolters Kluwer.

Aching Guzmán, C. (2004). Matemáticas Financieras Para Toma de Decisiones Empresariales. Perú: Prociencia y Cultura S.A.

Alcina, A., Valero, E., & Rambla, E. (2009). Terminología y Sociedad del conocimiento. Germany: Peter Lang AG.

Arreasa, A., Fernández, M. A., & Mirabal, J. (2001). Determinantes del Spread Bancario en Venezuela. Caracas: Banco Central de Venezuela.

Balcázar Nava, P., González, N. I., López Fuentes, A., Gurrola Peña, G. M., & Moysén Chimal, A. (2006). Investigación Cualitativa. Toluca: Milenio S.A.

Barajas Novoa, A. (2008). Finanzas Para No Financistas. Bogota: Editorial Javeriana.

Baron, R. A. (1997). Fundamentos de Psicología. México: Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.

Bello R., G. (2004). Operaciones Bancarias en Venezuela. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Beltrán Llera, J., & Bueno Álvarez, J. A. (1995). Psicología de la Educación. Barcelona: Marcombo S.A.

Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. México: Pearson Educación.

Best, J. (1982). Como Investigar en Educación. Madrid: Ediciones Morata, S.A.

Buela Casal, G., & Sierra, C. (1997). Manual de Evaluación Psicológica. Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A.

Caldas Blanco, M. E., Carrión Herráez, R., & Heras Fernández, A. J. (2009). Empresa e Iniciativa Emprendedora. Madrid: Editex.

Cardozo Cuenca, H. (2004). Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria. Colombia: ECOE Ediciones.

Castelo Montero, M. (2003). Diccionario Comentado de Términos Financieros Ingleses de Uso Frecuente en Español. Coruña: Netbiblo.

CEPAL. (2005). Serie Medio Ambiente y Desarrollo. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Corona Romero, E., Talavero Sanguino, J., García Martínez, F., Calvo González, J., Monzón Sánchez, Á., Varela Couceiro, J., y otros. (2005).

Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad Adoptadas por la Unión Europea (NICes). Valencia: CISS.

Duarte Sirera, J. O. (2008). La Importancia En La Técnica Moderna De La Contabilidad Del Análisis. México: Universidad Nacional Autónoma De México.

Elizondo López, A. (2003). Proceso Contable 1. Mexico: Thomson Editores.

Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2000). Fundamentos De Administración Financiera. New York, NY: Delta.

Escoto Leiva, R. (2007). Banca Comercial. San José: EUNED.

España, M. d. (2012).

http://www.mcu.es/promoArte/docs/ExpoTemp/GestionEconomica_GestionFinanciera.pdf. Madrid: Ministerios de Educacion y Deportes de España.

Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. Colombia: Ecoe Ediciones.

Eyssautier de la Mora, M. (2006). Metodología de la Investigación. México: Thomson Learnig, Inc.

Fermoso, P. (2007). Teoría de la Educación. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Galindo Cáceres, L. J. (1998). Técnicas de investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación. México: Pearson.

García Avendaño, P. (2005). Introducción a la Investigación Bioantropológica en Actividad Física, Deporte y Salud. Caracas: CDCH.

García Cordova, F. (2004). El Cuestionario: Recomendaciones Metodológicas para el Diseño de un Cuestionario. México: Limusa.

Gutiérrez Viguera, M. (2008). Aplicación del Nuevo PGC y de las NIIF a las Empresas Constructoras e Inmobiliarias. Valencia: Edición Fiscal CISS.

Horne, V., James, C., & Wachowicz, J. J. (2002). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson Educación.

Icart Isern, M. T., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. M. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina. Barcelona: Edicions Univers Barcelona.

Igual, D. (2008). Conocer los Productos y Servicios Bancarios. Barcelona: Bresca Editorial.

Ildelfonso Grande, E. A. (2005). Análisis de Encuestas. Madrid: ESIC Editorial.

International Monetary Fund. (1993). Manual de Balanza de Pagos. Washington: Fondo Monetario Internacional.

Jordán, F., & Román Ferrand, J. C. (2005). La Situación, Tendencias y Posibilidades de las Microfinanzas. Quito: Abya Yala.

Juez Martel, P., & Martín Molina, P. B. (2007). Manual de Contabilidad para Juristas. Madrid: La Ley.

Klaus, H. (2003). Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica. Barcelona: Paidotribo.

Landeau, R. (2007). Elaboración de Trabajos de Investigación. Caracas: Alfa.

Lusthaus, C., & Adrien, M.-H. (2002). Evaluación Organizacional. Ottawa: Banco Interamericano De Desarrollo y Centro Internacional De Investigación.

Martínez Gutiérrez, J. (2005). Análisis de las Deducciones Autorizadas para Efectos del I.S.R 2005. México D.F.: Ediciones Fiscales ISEF.

Mc Adams, J. L. (1996). Premiar el Desempeño. Madrid: Días de Santos.

Méndez Rodríguez, A., & Astudillo Moya, M. (2008). La Investigación en la Era de la Información: Guía para realizar la Bibliografía y Fichas de Trabajo. México: Trillas.

Merino Sanz, M. J., Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera, J., Ildenfonso Grande, E., & Estévez Muñoz, M. (2010). Introducción a la investigación de mercados. Madrid: ESIC Editorial.

Mohammad Naghi, N. (2005). Metodología de la Investigación. México: Limusa.

Moreno Bayardo, M. G. (1987). Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa. México D.F.: Progreso.

Pachón Orejuela, E., Acosta Sánchez, F., & Milazzo Ramirez, M. (2005). Economía y Política. Bogotá: Norma.

Pardinas, F. (1984). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. México: Siglo XXI.

Perea Quezada, R. (2004). Educación para la Salud. Madrid: Ediciones Días de Santos.

Pérez Serrano, G., Fals Borda, O., De Miguel Badesa, S., Martín

González, M. T., Sáez Carreras, J., Sanchiz Ruiz, M. L., y otros. (2004). Modelos de Investigación Cualitativa. Madrid: Narcea S.A.

Pineda Ramírez, M. I., & Lemus Hernández, F. J. (2005). Taller de Lectura y Redacción. México: Pearson Educación.

Rodríguez Moguel, E. (2005). Metodología de la Investigación. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Ruiz de Velasco, y. d. (2007). Manual de Derecho Mercantil. Madrid: Universidad Pontifica Comillas.

Salkind, N. J. (1999). Métodos de Investigación. México: Prentice Hall.

Sepúlveda L, C. (2004). Diccionario de Términos Económicos. Santiago de Chile: Universitaria.

Sinisterra Valencia, G., & Polanco Izquierdo, L. E. (2007). Contabilidad Administrativa. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Tanaka Nakasone, G. (2005). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones. Lima: Fondo Editorial.

Torres, J. C. (2006). Curso de Formación Profesional Bancaria. Caracas: CEC SA.

Universidad de Costa Rica . (1998). Ciencias Económicas Volumen 17. San José: Banco Central de Costa Rica.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. J. (2002). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson Educación.

Villalobos Andrade, S. (2004). Filosofía 3 Ética. Guadalajara: Umbral.

Vivanco, M. (2005). Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones. Santiago de Chile: Universitaria. S.A.

Vladimirovna Panteleeva, O. (2005). Fundamentos de Probalidad y Estadística. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Direcciones Electrónicas:

www.fecoopse.com/files/pres3-06.ppt.

<http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>.

http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito_educativo.

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo-orrelacional/1402101.html>.

<http://www.camelsr.com/Portals/0/pdf/specials/Nuevo-Enfoque-para-Analizar-Calificar-el-Riesgo-Bancario-CAMELSBCOR.pdf>.

<http://www.conocimientosweb.net/portal/term5352.html>.

<http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>.

<http://www.economia48.com/spa/d/indice-de-eficiencia/indice-de-eficiencia.htm>.

<http://www.emagister.com/curso-gestion-finanzas-basicas/indices-eficiencia>.

<http://www.fonfedpalma.com/documentos/cred04.pdf>.

<http://www.gerencie.com/indice-de-liquidez.html>.

<http://www.inversion-es.com/rentabilidad-inversion/indice-de-rentabilidad.html>.

<http://www.monitorgroup.biz/saif/intA1.html>.

<http://www.nacion.com/2010-05-31/Economia/>.

http://www.pescanova.com/i/pdf/agenda_inversor/2012/HR_161112_T3.pf

<http://www.slideshare.net/349juan/fmtodos-de-investigacin>.

[http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/normativa/glosario/glosarioh.html#Suficiencia patrimonial](http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/normativa/glosario/glosarioh.html#Suficiencia_patrimonial).

http://www.vocesec.com/index.php?option=com_content&view=article&id=55:en-el-ecuador-ibalance-social&catid=5:administracion-a-su-alcance&Itemid=8.

www.chibuleo.com

www.coopsangabriel.com

www.cooperativaelmolino.com

www.sitetrrior.com

Glosario de Siglas

AFC.- Administración Financiera Cooperativa

BCE.- Banco Central del Ecuador

CNT.- Corporación Nacional de Telecomunicaciones

COAC.- Cooperativa de Ahorro y Crédito

DNC.- Dirección Nacional de Cooperativas

IVA.- Impuesto al valor agregado

LEPS.- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

RBE.- Resultado Bruto de Explotación

ROA.- Rendimiento sobre activos

ROE.- Rendimiento sobre patrimonio

RUC.- Registro único de contribuyentes

SBS.- Superintendencia de Bancos y Seguros

SPI.- Pagos del sector público

SOAT.- Seguro obligatorio de accidentes de tránsito

UCADE.- Unión Católica de Apoyo al Desarrollo Comunitario

UCACNOR.- Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Norte

UCACSUR.- Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur

Anexos

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Encuesta dirigida al personal operativo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevo Amanecer Ltda.”

Objetivo.- Investigar cómo incide la mala Intermediación Financiera en los resultados operativos de la Cooperativa “Nuevo Amanecer” Ltda.; para lo cual se plantean las siguientes interrogantes:

Fecha:

Encuesta N°

Categoría: Directivo.....

Empleado.....

1. ¿Cómo se establece la tasa que se paga a los socios en las captaciones?

- a. En base a la competencia _____
- b. En base a un análisis técnico _____
- c. En base a las regulaciones del Banco central _____
- d. Otros _____

2. ¿Cómo se establece la tasa que se cobra a los socios en las colocaciones?

- a. En base a la competencia _____
- b. En base a un análisis técnico _____
- c. En base a las regulaciones del Banco central _____
- d. Otros _____

3. ¿Cómo se da a conocer los productos y servicios de cooperativa a los socios actuales y potenciales?

- a. Página Web _____
- b. Correo Electrónico _____
- c. Visita del Ejecutivo de Negocios _____
- d. Prensa _____
- e. Radio _____

f. Otros (hojas volantes, publicidad estática, etc.) _____

4. ¿Los directivos de la cooperativa recurren a la asesoría externa para auto capacitarse y capacitar a los funcionarios?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

5. ¿En qué área ha recibido capacitación en el último período?

- a. Legal _____
- b. Contable _____
- c. Servicio al cliente _____
- d. Crédito _____
- e. Informática _____
- f. No ha recibido _____

6. ¿El sistema Informático que maneja la Cooperativa permite la creación de nuevos productos de captaciones y colocaciones y no se constituya en un limitante para el crecimiento de la institución?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

7. ¿Se tiene la información contable actualizada y disponible en cualquier momento para poder tomar decisiones?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

8. ¿Se realiza un seguimiento del destino que tienen los recursos entregados a los socios en calidad de préstamo, con el objetivo de verificar que no se destinen a otras actividades para las cuales no fue solicitado y se incremente el riesgo de recuperación?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

9. ¿La Cooperativa cuenta actualmente con un manual de captaciones que norme esta actividad?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

10. ¿La Cooperativa cuenta actualmente con un manual de colocaciones que defina las políticas y procedimientos a seguir?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

11. ¿Considera que intermediación financiera afectó los resultados operativos de la cooperativa en el año 2010?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

12. ¿Considera que intermediación financiera afectó los resultados operativos de la cooperativa en el año 2011?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. No Conoce _____

ANEXO 2

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.

Balance General

Al 31 de diciembre 2010

Expresado en Dólares

Código	Cuenta	Año 2010
1	ACTIVO	48,448.65
1.1	Fondos disponibles	21,951.02
1.4	Cartera de créditos	26,497.63
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por	24,059.91
1.4.24	Cartera de créditos para la microempresa vencida	2,437.72
2	PASIVO	29,699.82
2.1	Obligaciones con el público	29,405.22
2.1.01	Depósitos a la vista	17,365.22
2.1.03	Depósitos a plazo	12,040.00
2.5	Cuentas por pagar	294.60
3	PATRIMONIO	21,001.20
3.1	Capital social	21,001.20

ANEXO 3

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.

Estado de Resultados

Al 31 de diciembre 2010

Expresado en Dólares

Código	Cuenta	Año 2010
4	GASTOS	4,885.56
4.1	Intereses causados	7.43
4.5	Gastos de operación	4,878.13
4.5.01	Gastos al personal	412.80
4.5.03	Servicios varios	1,087.80
4.5.07	Otros gastos	3,377.53
5	INGRESOS	2,633.19
5.1	Intereses y descuentos ganados	1,917.08
5.1.04	Intereses de cartera de créditos	1,917.08
5.4	Ingresos por servicios	716.11
5.4.05	Servicios cooperativos	72.14
5.4.06	Por asesoramiento financiero	643.97
	UTILIDAD(Pérdida) DEL PERIODO	-2,252.37

ANEXO 4

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.

Balance General

Al 31 de diciembre 2011

Expresado en Dólares

Código	Cuenta	Año 2011
1	ACTIVO	57,383.69
1.1	Fondos disponibles	26,053.54
1.4	Cartera de créditos	27,887.83
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por	25,071.16
1.4.24	Cartera de créditos para la microempresa vencida	2,816.67
1.6	Cuentas por cobrar	1,678.32
1.8	Propiedades y equipo	1,764.00
2	PASIVO	34,566.58
2.1	Obligaciones con el público	31,823.18
2.1.01	Depósitos a la vista	27,023.18
2.1.03	Depósitos a plazo	4,800.00
2.5	Cuentas por pagar	2,743.39
3	PATRIMONIO	24,516.00
3.1	Capital social	14,916.00
3.4	Otros aportes patrimoniales	9,600.00

ANEXO 5

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevo Amanecer" Ltda.
Estado de Resultados
Al 31 de diciembre 2010
Expresado en Dólares**

Código	Cuenta	Año 2011
4	GASTOS	10,674.89
4.1	Intereses causados	217.25
4.5	Gastos de operación	10,457.64
4.5.01	Gastos al personal	4,741.06
4.5.03	Servicios varios	3,555.60
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	45.10
4.5.07	Otros gastos	2,115.89
5	INGRESOS	8,976.00
5.1	Intereses y descuentos ganados	7,141.15
5.1.04	Intereses de cartera de créditos	7,141.15
5.4	Ingresos por servicios	1,834.85
5.4.05	Servicios cooperativos	74.40
5.4.06	Por asesoramiento financiero	1,740.10
5.4.90	Otros servicios	20.35
	UTILIDAD(Pérdida) DEL PERIODO	-1,698.89