



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

**Informe Final de Investigación Previo a la obtención del Título de Ingeniera  
en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

**TEMA:**

---

“EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO EN LA CIUDAD  
DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014. ”

---

**AUTOR:** Gabriela Castro

**TUTOR:** Econ. Álvaro Vayas

Ambato – Ecuador


2015

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Álvaro Hernán Vayas López, con C.C. 1803293727 en calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014”. Desarrollado por Sra. María Gabriela Castro Torres, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, 20 de Agosto del 2015

Tutor



---

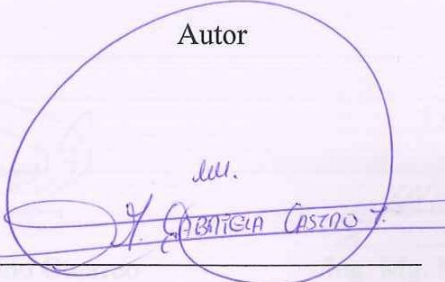
Eco. Álvaro Vayas

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo María Gabriela Castro Torres, con C.I. 180447822-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación: EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, 20 de Agosto del 2015

Autor



M.G. MARÍA GABRIELA CASTRO TORRES

María Gabriela Castro Torres

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


Los miembros del tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: “EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014.”, de María Gabriela Castro Torres, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Ambato, 20 de Agosto del 2015



---

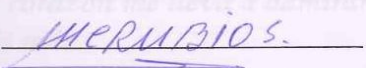
Econ. Mg. Diego Proaño Córdova



---

Ing. Mg. Eduardo Toscano Guerreo

PROFESOR CALIFICADOR



---

Ing. Mg. Mario Rubio Sánchez

PROFESOR CALIFICADOR

## DEDICATORIA

*Quiero dedicar la presente investigación en primer lugar a Dios, porque él ha sido mi guía y mi fortaleza para seguir adelante.*

*A mis padres Julio y Estela que han sido pilares fundamentales en mi vida quienes han depositado toda su confianza en mí.*

*A mi esposo, Fernando quién me brindó su amor y su apoyo constante. Su cariño y comprensión. Su paciente espera para que pudiera terminar mi carrera son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!*

*A mi linda y adorable hija Ailin por quien cada día tiene sentido, porque su afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo y de mí existir.*

*A mi hermana, Verónica por su apoyo incondicional, por todos sus consejos y por siempre estar presente en todo momento.*

*A mi hermano, Darío por sus palabras de aliento y por animarme a seguir adelante.*

*Finalmente a mi abuelita Rosita de quien he recibido mucho amor pues su gran corazón me lleva a admirarla cada día más.*

**Gabriela Castro T**

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer infinitamente a Dios en primer lugar, por guiar y cuidar cada uno de mis pasos, por fortalecer mi corazón y siempre estar junto a mí, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda la etapa de mi carrera estudiantil.*

*A mis padres por darme la vida, quererme mucho, creer en mí, gracias por todo su esfuerzo y por siempre apoyarme. ¡Los amo!*

*A mi esposo y a mi hija que son mi impulso para seguir adelante y mi razón de existir. Gracias por su apoyo, confianza y amor. ¡Los amo!*

*A mis hermanos, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.*

*A la Universidad Técnica de Ambato, por haberme enriquecido con sus conocimientos impartidos en las aulas.*

*A mi tutor Eco. Álvaro Vayas por su ayuda brindada para el desarrollo del presente trabajo.*

*Mi más sincero agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario por brindarme la apertura para el desarrollo del presente trabajo.*

**Gabriela Castro T.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	ivi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
INDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE FLUJOGRAMA.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico .....	8
1.2.3. Prognosis.....	10
1.2.4. Formulación del Problema .....	11
1.2.5. Preguntas Directrices .....	11
1.2.6. Delimitación.....	11
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos .....	13
1.4.1. Objetivo General .....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
CAPÍTULO II .....	14
2.1. Antecedentes Investigativos.....	14
2.2. Fundamentación Filosófica .....	15
2.2.1. Fundamentación Epistemológica .....	16
2.2.2. Fundamentación Ontológica .....	16
2.2.3. Fundamentación Axiológica .....	17
2.3. Fundamentación Legal.....	17
2.4. Categorías Fundamentales.....	19

2.4.1. Variable Independiente .....	22
2.4.2. Variable Dependiente.....	30
2.5. Hipótesis.....	40
2.6. Señalamiento de Variables .....	40
3.1. Enfoque de la Investigación.....	41
3.2. Modalidad básica de la Investigación .....	41
3.2.1 Investigación de campo.....	41
3.2.2. Investigación Documental.....	42
3.3. Nivel o Tipo de Investigación.....	42
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	43
3.4.1. Población.....	43
3.4.2. Muestra .....	44
3.5. Operacionalización De Variables.....	45
3.6. Plan de Recolección de Información .....	47
3.7. Plan de Procesamiento de la Información.....	49
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	50
4.1. Análisis de resultados .....	50
4.2. Interpretación de los datos.....	56
4.3. Verificación de la Hipótesis.....	56
CAPÍTULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones .....	61
5.2. Recomendaciones .....	62
CAPÍTULO VI.....	63
PROPUESTA.....	63
6.1. Datos Informativos.....	63
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	64
6.3. Justificación .....	64
6.4. Objetivos.....	65
6.4.1. General .....	65
6.4.2. Específicos .....	65
6.5.1. Política .....	65
6.5.2. Económica.....	65



6.5.3. Socio- Cultural .....	66
6.5.4. Tecnología.....	66
6.5.5. Organizacional y Operativa .....	66
6.6. Fundamentación Científico-Técnica.....	66
6.7. Modelo Operativo .....	75
Política de Calidad .....	80
Política de Seguridad y Salud Ocupacional .....	80
6.8 Administración de la Propuesta.....	93
6.8. Administración de la Propuesta.....	93
6.9 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta .....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS .....	105

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b> Árbol de Problemas .....	8
<b>Gráfico N° 2</b> Superordinación Variable Independiente - Dependiente .....	19
<b>Gráfico N° 3</b> Superordinación Variable Independiente .....	20
<b>Gráfico N°4</b> Superordinación Variable Independiente .....	21
<b>Gráfico N° 5:</b> Entrevista y Recepción de Documentos.....	51
<b>Gráfico N° 6:</b> Entrevista y Recepción de Documentos.....	52
<b>Gráfico N° 7:</b> Aprobación de Crédito .....	53
<b>Gráfico N° 8:</b> Elaboración del Estado de Situación Financiera.....	54
<b>Gráfico N° 9:</b> Elaboración del Estado de Resultados .....	55
<b>Gráfico N° 10:</b> Importancia entre el Otorgamiento de Créditos y Rentabilidad..	59
<b>Gráfico N°11:</b> Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario. .....	93

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1 Población y Muestra .....	43
Cuadro N° 2 Variable Independiente: El Otorgamiento de Crédito .....	45
Cuadro N° 3 Variable Dependiente: Rentabilidad .....	46
Cuadro N° 4 Entrevista y Recepción de Documentos .....	51
Cuadro N° 5 Análisis y Verificación de Documentos .....	52
Cuadro N° 6 Aprobación de Crédito.....	53
Cuadro N° 7 Elaboración del Estado de Situación Financiera.....	54
Cuadro N° 8 Elaboración del Estado de Resultados .....	55
Cuadro N° 9 Datos de la lista de cotejo .....	59
Cuadro N° 10 Modelo Operativo .....	75
Cuadro N° 11 Presupuesto de Administración de la Propuesta .....	98
Cuadro N° 12 Matriz del Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	99

## **ÍNDICE DE FLUJOGRAMA**

Flujograma N° 1 ASESORAMIENTO AL CLIENTE/SOCIO .....	86
Flujograma N° 2 DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS .....	88
Flujograma N° 3 APROBACIÓN DE CRÉDITOS .....	90
Flujograma N° 4 RECUPERACIÓN DE CRÉDITO .....	92

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Sisma Financiero es uno de los factores más importantes dentro de la economía de un país, ya que permite regularizar el ahorro hacia la inversión, y potencializar el crecimiento a los diferentes sectores existentes. En el Sistema Financiero se encuentran los Bancos, Mutualistas, y Cooperativas de Ahorro y Crédito, entre otras. El principal objetivo de una cooperativa es promover el desarrollo de las actividades productivas de las personas facilitando de esta manera recursos para poder solventar tal desarrollo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Sagrario" es una sociedad de personas fundada el 10 de junio de 1964, con el objeto de mejorar las condiciones de vida y satisfacer necesidades comunes, propias del grupo y de la comunidad.

En los primeros 20 años y por su composición financiera inicial, la gestión financiera tuvo que adaptarse a la línea de conducta crediticia tradicional, captar ahorros y conceder préstamos, complementando estas acciones con servicios directos al socio de atención médico-dental, seguro de vida y accidentes y seguro sobre préstamos.

El presente trabajo que se pone a consideración, expone los resultados de la investigación realizada, con el propósito fundamental de responder al problema detectado el mismo que es: "Incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario". La modalidad básica de la investigación es bibliográfica documental apoyada en una investigación de campo, y el nivel o tipo de investigación es descriptiva complementada con una asociación de variables.

La información obtenida para investigar el problema, se recopiló directamente del gerente administrativo financiero y jefe de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario en la ciudad de Ambato, anteriormente en mención, de manera que se obtuvo una propuesta ideal ajustada a los objetivos de la investigación. En la elaboración de un manual de otorgamiento y recuperación de créditos de la Cooperativa, debido a que se obtendrá un proceso correcto de otorgamiento de

crédito el mismo que incrementara la rentabilidad y la recuperación de cartera logrando una cartera sana y a su vez un servicio más eficiente.

**PALABRAS CLAVES:** Crédito, Rentabilidad, Auditoría Gestión, Otorgamiento de crédito.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación contempla los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolla los aspectos relacionados con el problema a investigarse, contextualización, análisis crítico, causas y efectos que lo originaron, tomando como problema principal el incremento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario en la ciudad de Ambato, y como esto ha llevado a que la organización se vea afectada en su rentabilidad, adicionalmente también se hace referencia a la prognosis, preguntas directrices, delimitación del problema, justificación y objetivos.

En el Capítulo II, se da a conocer el marco teórico en el cual constan los antecedentes investigativos que permiten adoptar como fundamento el análisis de la variable independiente y dependiente.

En el Capítulo III, se describe el enfoque utilizado para el desarrollo de la investigación que en el presente trabajo se lo realizo con el uso del método cuantitativo, se realiza una descripción de la modalidad y tipo de investigación, se estable la población y muestra, se describe la operacionalización de las variables dependiente e independiente, en la cual se da un breve concepto de cada una, se describen categorías, se determinan índices de medición, ítems básicos e instrumentos de investigación a utilizar, posteriormente se define el plan de recolección, procesamiento y análisis de la información.

En el Capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de las encuestas.

Consecutivamente en el Capítulo V, se emiten las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos que se planteó en la investigación, las mismas que son tomadas para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado directo de la investigación.

Capítulo VI, se realiza una revisión de la propuesta que se prevé sea realizada dado los resultados del análisis y la investigación, se determina costos, plazos y forma de ejecución.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Tema**

“EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014. ”

### **1.2. Planteamiento Del Problema**

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **1.2.1.1 Macro contextualización**

Creemos que las cooperativas de ahorro y crédito son importantes en América Latina por tres razones principales. En primer lugar, son en gran medida la fuente de crédito semiformal o formal más importante para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región. Los bancos comerciales, las financieras y las organizaciones no gubernamentales (ONG) proporcional un total de aproximadamente US\$800 millones en préstamos a las microempresas de América Latina, en tanto las cooperativas de ahorro y crédito tienen una cartera de US\$2.600 millones con el mismo grupo (Westley 2000), lo que las convierte de lejos en la principal fuente del crédito de instituciones financieras a las microempresas de la región.

Como señalan Westley y Saffer, las microempresas en América Latina generan aproximadamente el 50% del empleo y el 20% del producto interno bruto (PIB).

En cuanto al segundo motivo, las cooperativas de ahorro y crédito poseen un enorme potencial de expansión y crecimiento. Los préstamos que otorgan las cooperativas de ahorro y crédito y los depósitos que reciben constituyen tan sólo



de 1% a 3% del total de préstamos y depósitos del sistema bancario en la mayoría de los países latinoamericanos, frente a un 10% a 20% en varios países industrializados. Esto indica que los movimientos de cooperativas de ahorro y crédito latinoamericanos todavía están gravemente atrofiados.

Tercero, las cooperativas de ahorro y crédito llegan a grandes cantidades de personas de muy bajos recursos. Cuevas señala que, aun cuando no están orientadas exclusivamente a prestar servicios a este grupo de población, con frecuencia sirven a un mayor número de pobres, por ejemplo, que los bancos comunales cuyos clientes por lo común son todos pobres. Esto se debe a que las cooperativas de ahorro y crédito generalmente son mucho más grandes que los bancos comunales, lo que a su vez se debe a las grandes cantidades de depósitos que moviliza; en contraste, los bancos comunales financian sus operaciones crediticias con gran dependencia de los escasos recursos de donantes.

Se ha hallado que las cooperativas de ahorro y crédito no sólo ocupan el segundo lugar después de los bancos en el otorgamiento de crédito y especialmente en proporcionar servicios de depósito a clientes de bajos ingresos (Banco Mundial 1996) sino que su prevalencia proviene de ventajas reales que tienen con respecto a otros proveedores de servicios financieros a clientes marginados.

Estas ventajas se relacionan con las características de las cooperativas de ahorro y crédito indicadas a continuación: la diversidad de su base de clientes, ventajas informativas debido a sus raíces comunitarias, la capacidad de proporcionar servicios de depósito sencillo y accesibles, y una capacidad de otorgar crédito a clientes que trabajan por cuenta propia y obtener un desempeño adecuado en materia de amortización. (Westley & Branch, 2000, pág. 125)

#### **1.2.1.2. Meso contextualización**

En palabras de Andrade (2003, pág. 321) menciona que: Las cooperativas son sociedades de derecho privado que no tiene finalidad de lucro, su finalidad es la planificación y realización de actividades de beneficio social o colectivo, sobre la base de la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocos años, se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático.

La legislación Cooperativa en el Ecuador data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se dio la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, pero es el 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, que se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo, el control lo realiza la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y están sujetas a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Según Balarezo y Fernández (1998, pág. 245) afirma que al interior del movimiento de ahorro y crédito ecuatoriano existe una marcada concentración de los recursos en pocas entidades, cualquiera que sea la variable económica-financiera que se tome en consideración. Esto lo referente a la función de desconcentración del crédito, desde el punto de vista geográfico, ésta se ha logrado en parte, dado que las cooperativas de ahorro y crédito están distribuidas en todo el territorio nacional.

Las áreas de mayor desarrollo del Cooperativismo de Ahorro y Crédito son, después de Pichincha, las provincias de Tungurahua, Carchi e Imbabura, en la Sierra, y Guayas, Manabí y El Oro, en la Costa.

Al analizar los posibles factores que han determinado un mayor desarrollo del Cooperativismo de Ahorro y Crédito en ciertas áreas del país más que en partes, es importante considerar las potencialidades económicas de las provincias.

Por ejemplo, tanto en la Sierra como en la Costa, se observa que las provincias más desarrolladas económicamente son también aquellas donde ha progresado más rápidamente el movimiento cooperativo. Así Tungurahua, con la ciudad de Ambato, es una provincia notoriamente comercial, Carchi es conocida por sus intercambios con Colombia, Manabí y El Oro por ser áreas agrícolas de

exportación, Pichincha por ser zona de expansión del sector público y del sector terciario en general.

Según la información publicada en la página web de (JEP, 2012) señala que, La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (Seps) terminó el registro de cooperativas y asociaciones relacionadas con actividades económicas a pequeña escala y determinó que 6 059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador.

Aunque el sector de las cooperativas pueden aparentar tener un peso pequeño en la economía, maneja un total de los activos cercano de los USD 5 000 millones, que equivale a cerca del 6% del PIB (Producto Interno Bruto).

### **1.2.1.3. Micro contextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Sagrario., es una sociedad de personas fundada el 10 de junio de 1964, con el objeto de mejorar las condiciones de vida y satisfacer necesidades comunes, propias del grupo y de la comunidad.

En los primeros 20 años y por su composición financiera inicial, la gestión financiera tuvo que adaptarse a la línea de conducta crediticia tradicional, captar ahorros y conceder préstamos, complementando estas acciones con servicios directos al socio de atención médico-dental, seguro de vida y accidentes y seguro sobre préstamos.

En 1985 la cooperativa decide ingresar al control y la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, que vinculó a nuestra entidad con el sistema financiero ecuatoriano y que demandaba la toma de decisiones urgentes y necesarias, acordes con el momento que estaban viviendo las instituciones financieras.

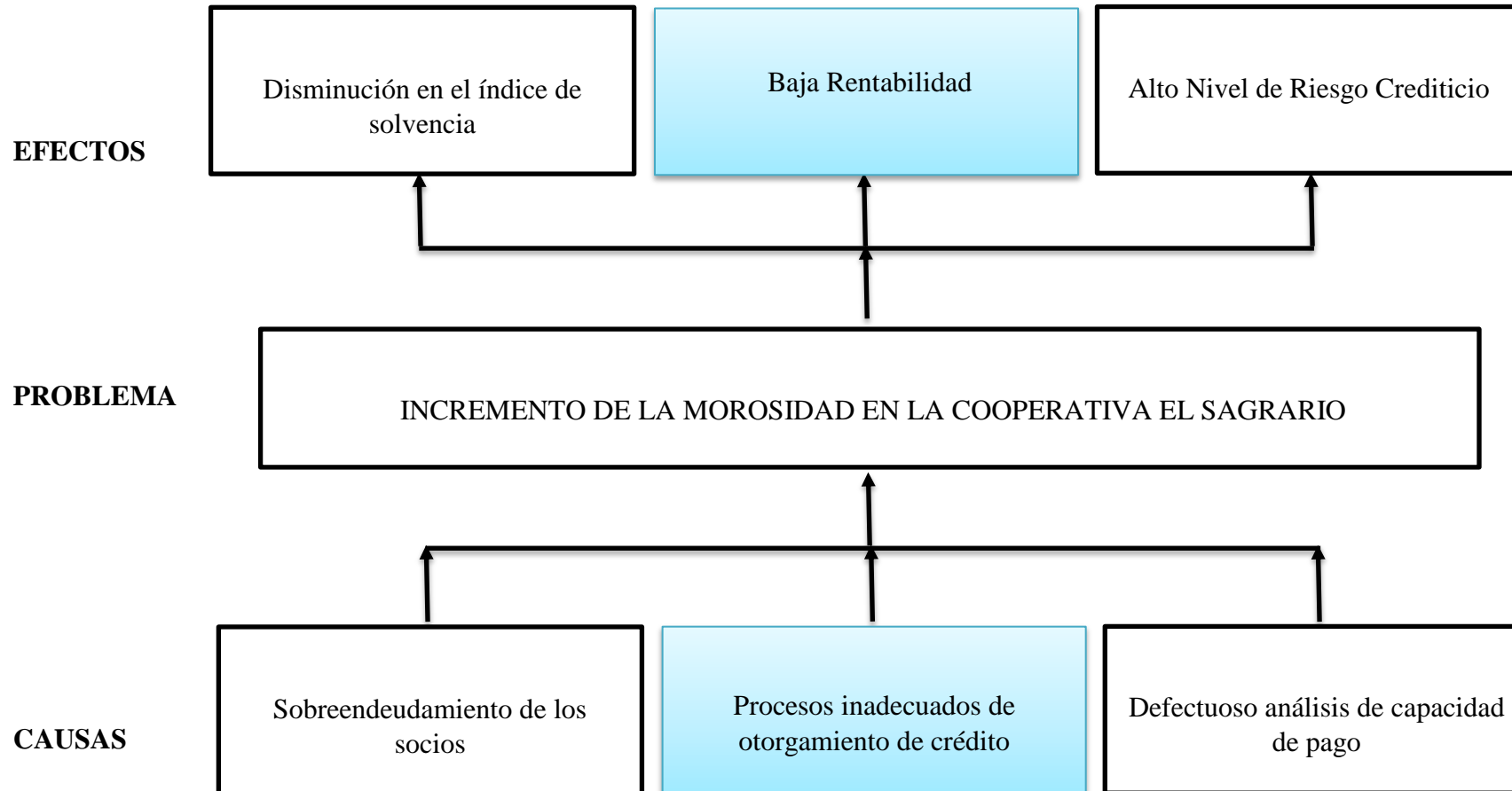
En el año 2000 se concentraron los proyectos y procesos en un plan empresarial y en el operativo, que por valiosos y acertados, ayudaron a la cooperativa a crecer y a su vez a resistir la crisis financiera provocada por los banqueros. Grato es saber que la cooperativa salió fortalecida con los recursos comunitarios que administra,

gracias a la fuerza moral que tiene, para comprometer a socios y clientes, lealtad y apoyo permanentes.

Referentes importantes de la expansión geográfica y del crecimiento sostenido de la cooperativa son sus sucursales de Riobamba y Latacunga y las agencias de Quito, Guaranda, Babahoyo y Milagro, que por su protagonismo responsable tienen reservado un sitio en la historia de la institución, pues constituyen la puerta de entrada y por lo tanto el punto de partida de otras expectativas financieras hacia otros sectores geográficos de importancia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Sagrario"., al igual que la gran parte de cooperativas que existen en nuestro país ha enfrentado a grandes cambios logrando tener un sólido record financiero es así que ya tiene 51 años de servicio.

### 1.2.2. Análisis Crítico



**Gráfico N° 1:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** CASTRO, G. (2015)

Según el análisis realizado se detectó que una de las principales causas que provoca el incremento de la morosidad en la Cooperativa el Sagrario., es el sobreendeudamiento de los socios mismo que da lugar a la disminución en el índice de solvencia siendo este indicador indispensable que demuestra la capacidad que tiene la cooperativa para generar una corriente suficiente de tesorería.

En el libro *Introducción al Sistema Financiero* escrito por Pampillón, Cuesta y Ruza (2012, pág. 225) indican que por mora se entiende el incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos. La ratio de morosidad nos indica qué porcentaje de los créditos se hallan en dificultades de ser devueltos. La comparación de las dotaciones para insolvencia con el total de créditos o de activos proporciona una idea de la posible cobertura de contingencias futuras.

José Ferro (2004, pág. 57) hace referencia que la morosidad es el impago vencido y acumulado que soportamos como empresarios sin embargo nuestra proactividad y capacidad de reacción debe centrarse en el presente y sobre todo en el futuro.

Para Sánchez, Guiarte y otros (2004, pág. 103) en su libro *Comentario a la Legislación Concursal* mencionan que la insolvencia se afirma de quien no puede cumplir regularmente sus obligaciones exigibles, mientras que el citado artículo 874 se fijaba en el comerciante que sobresee el pago corriente de sus obligaciones lo que ratifica el artículo 876.2 al referirse al sobreseimiento de manera general en el pago corriente de sus obligaciones al regular la quiebra.

Por otra parte el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito ha ocasionado que la cooperativa disminuya sus índices de rentabilidad.

En palabras de Parkin, Esquivel y Muñoz (2007, pág. 275) mencionan que el proceso de otorgamiento de préstamos tiene un efecto muy positivo en la economía. Una institución bancaria al otorgar un crédito genera un efecto multiplicador sobre la cantidad de fondos prestables.

Según (Morillo, 2001) la rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas

(rentabilidad o margen de utilidad sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio) y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario)

Siguiendo con el análisis se encontró que el defectuoso análisis de capacidad de pago que aplica la cooperativa el Sagrario provoca un aumento de riesgo crediticio.

Dentro del libro *Financiamiento del desarrollo* escrito por Martínez, Neira, Calderón, López (2003, pág. 10) señalan que existe capacidad de pago de los deudores cuando el valor presente del flujo de recursos de que éstos dispondrán para el pago habrá de ser igual o superior al valor presente del flujo de egresos que deberán realizar para servir la deuda.

Tratándose de créditos para proyectos de inversión, usualmente las entidades de crédito emplean metodologías de estimación del valor presente neto, incluyendo los flujos relacionados con el crédito para determinar la viabilidad de la misma y la factibilidad de su repago.

En palabras de Elizondo y Altman (2008) explican que el riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de cumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

### **1.2.3. Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario., de mantenerse con el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, el volumen de la cartera de crédito va a disminuir por falta de disponible; porque los créditos por otorgarse no tendrían el flujo normal de otorgamiento y de recuperación, afectando a los excedentes de la cooperativa.

Además, la cooperativa podría entrar en graves problemas de incremento de la cartera vencida y entrar en un proceso de regularización con la Dirección

Nacional de Cooperativas, la que podría resolver en última instancia, la liquidación de la cooperativa.

Si la empresa no le da la debida importancia al problema mencionado en el presente proyecto de investigación seguirá teniendo bajos índices de rentabilidad, los mismos que contribuirán a una desorganización y pérdida de potenciales socios.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Son los Procesos inadecuados de otorgamiento de crédito la principal causa del incremento de la morosidad, conllevando a una Rentabilidad Reducida, en la Cooperativa el Sagrario., en la ciudad de Ambato, en el primer semestre del año 2014?

#### **Tema**

Estudio de otorgamiento de crédito y su relación con la rentabilidad en la Cooperativa el Sagrario., en la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014

#### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Qué procedimientos se utilizan para el otorgamiento de crédito en la Cooperativa el Sagrario?
- ¿Cómo afecta el inadecuado proceso de otorgación de crédito en la rentabilidad de la Cooperativa el Sagrario?
- ¿Cómo mejorar la captación de crédito la Cooperativa el Sagrario, mediante la aplicación de manual de otorgamiento y recuperación de créditos?

#### **1.2.6. Delimitación**

**Campo:** Auditoría



**Área:** Auditoría de Gestión

**Aspecto:** Otorgamiento de Crédito-Rentabilidad

**Delimitación Espacial:** El presente trabajo investigativo se lo desarrollara en la provincia de Tungurahua, específicamente en la ciudad de Ambato.

**Delimitación Temporal:** El tiempo de estudio de la investigación se la realizara durante el primer semestre del año 2014.

**Delimitación poblacional:** En esta investigación los elementos de observación lo constituyen el Jefe de Créditos que se encuentra a cargo del proceso de otorgamiento de crédito y el Gerente que se encuentra a cargo de la Rentabilidad.

### **1.3. Justificación**

La presente investigación se considera como una temática que da una pauta para conocer la realidad en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y crédito el Sagrario, y de esta forma tener una visión general de la importancia de contar con un manual eficiente de otorgamiento y recuperación de créditos que ayuda a que la cooperativa trabaje con un adecuado seguimiento del crédito que se le otorga al cliente.

Por ende todo depende de las políticas que se apliquen dentro de la cooperativa y la atención que se brinde al cliente para que este no incumpla sus pagos.

Es fundamental implementar un manual eficiente de otorgamiento y recuperación de cartera, con éste se establecerán políticas para construir y desarrollar un ambiente crediticio adecuado que favorezca y promueva el espíritu emprendedor de los miembros de la cooperativa, específicamente que incentive a crear e innovar nuevas estrategias a utilizar al momento de dar el crédito para que el cobro sea más fácil, obteniendo como resultado el desarrollo de actividades proactivas de los clientes en lugar que reaccionen de manera reactiva hacia la cooperativa.

Los beneficios de este trabajo de investigación estarán directamente relacionados con los socios propietarios, clientes y empleados, en la medida de que la empresa

podrá contar con un reforzamiento de las políticas internas de créditos y cobranzas de una forma integral, que le permitirá obtener mejores resultados en la calidad del servicio, como consecuencia de la toma de decisiones oportunas y eficaces, que redundarán en beneficio de los involucrados.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Estudiar el proceso de otorgamiento de crédito y la baja rentabilidad de la Cooperativa el Sagrario de la ciudad de Ambato, para reducir los altos niveles de morosidad.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar los inadecuados procedimientos de otorgamiento de crédito que presenta la Cooperativa el Sagrario para saber si son correctos.
- ✓ Estudiar la rentabilidad, para determinar los efectos que ha sufrido a consecuencia del otorgamiento de crédito.
- ✓ Proponer la elaboración de un manual de otorgamiento y recuperación de créditos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

En el contexto teórico de la investigación tiene como fin explicar las diferentes posturas que han expresado los expertos con respecto al tema en cuestión. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003, pág. 22), implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, Investigaciones y antecedentes en General que consideren válidos para el correcto encuadre del estudio.

Tapia Palma en su tesis de grado (2012), trabajo presentado para optar el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato la misma concluye que:

- ✓ La aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución.
- ✓ La cooperativa adolece de políticas de capacitación, factor determinante en el grado de compromiso de los socios hacia la institución financiera, creando apatía en participar activamente en el crecimiento de la misma.
- ✓ Los Procesos crediticios llevados a cabo en la cooperativa son realizados casi con un conocimiento empírico, puesto que no utiliza el manual de control interno, mismo que indica paso a paso el procedimiento de cada proceso.
- ✓ Que la cooperativa no solo se sujete a la calificación del riesgo en la central de riesgos; si no que también, profundice mediante la investigación en los procesos judiciales de insolvencia y en los casos que se encuentran en proceso en los diferentes juzgados del palacio de justicia, para en base a esta información mitigar el riesgo de crédito en la institución.

Según Natalia Cisneros (2014, pág. 13), en su investigación “La Emisión de Créditos y su relación con la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.” previo a la obtención del Título de Ingeniería de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato recomienda lo siguiente:

- ✓ Definir el procedimiento de control para la concesión de créditos, para que la cooperativa funcione correctamente y cumpla con todos los requerimientos solicitados
- ✓ Se recomienda analizar las estrategias competitivas de crédito y cobranza a través de una matriz FODA priorizada, la que nos permita identificar las estrategias más adecuadas para reducir el riesgo de morosidad y a la vez el porcentaje de cartera vencida de la cooperativa.
- ✓ Se recomienda la implementación de un manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay. Ltda. El mismo que ayudará al cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de brindar un mejor servicio y alcanzar un mayor desarrollo administrativo.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Para Rendón Rojas (2005, pág. 133), la fundamentación filosófica consiste en utilizar categorías, principios, teorías de la filosofía para solucionar problemas ontológicos, genoseológicos y axiológicos de la disciplina analizada. Estos fundamentos filosóficos dependen de una concepción filosófica y deben de ser capaces de estimular el desarrollo de la ciencia, dar una explicación de su existencia, estimular su desarrollo y coadyuvar a su utilización práctica.

Según Tolley (2005, pág. 12), los fundamentos filosóficos influyen en el problema que se estudia, las fuentes de datos que se consideran apropiadas, los métodos que se escogen para recolectar los datos y la forma en que se realizan los estudios.

Ignacio Izuzquiaza (1994, pág. 20), en el libro Guía para el estudio de la filosofía nos dice que la investigación filosófica exige el manejo de una gran cantidad de información, una exigencia semejante es consecuencia del carácter de segundo grado respecto a otros ámbitos del conocimiento, que comporta la actividad

filosófica. Este rasgo obliga a atender información en frentes diferentes, lo que lleva a plantearse con rigor el problema de la información y del acceso a la misma.

En palabras de Gallego (2007, pág. 114), el paradigma crítico se apoya la teoría crítica, la cual, asumiendo algunos postulados derivados del marxismo, se presenta como una alternativa a los modelos positivista e interpretativo. Desde el paradigma crítico no se pretende explicar ni comprender, sino aportar aquella información que guíe en toma de decisiones para producir cambio individual y social. Se considera, pues, que la finalidad de la ciencia no ha de ser solamente comprender y explicar la realidad, aunque aquello sea necesario, sino contribuir a su alteración. Se asume que todo tipo de construcción del conocimiento lleva implícito una ideología que justifica y racionaliza las prácticas y manifestaciones sociales; por tanto, puede convertirse en medio de explotación o de liberación de los individuos, depende de los valores que lo orienten.

El desarrollo del presente trabajo investigativo se basará en el paradigma crítico propositivo, puesto que se parte de una crítica a la problemática planteada para llegar así a una propuesta de cambio para el mejoramiento continuo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

### **2.2.1. Fundamentación Epistemológica**

En esta investigación se busca generar, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, el conocimiento científico para la aplicación correcta un manual de otorgamiento y recuperación de créditos lo cual ayudará a contribuir el aumento de la Rentabilidad.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

La naturaleza del presente trabajo investigativo está en buscar la solución a las falencias que se encontraron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, debido al inadecuado proceso de otorgamiento de crédito esto ha conllevado una baja rentabilidad; con la presente investigación se busca asegurar la existencia prolongada de la Cooperativa.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

La presente investigación está influida por los valores éticos y morales, pues al momento de tocar la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, existirá honradez y honestidad profesional de tal manera que se pueda llegar a conclusiones agradables tanto para el investigador como para la empresa.

### **2.3. Fundamentación Legal**

Según Reglamento general de la Ley de Cooperativas (2010), Para realizar la investigación el problema está fundamentado en el Reglamento general de la Ley de Cooperativas decreto supremo 6842 por el Presidente Interino de la República considerando.

Art.6 Ninguna cooperativa se formará con menos de once personas naturales o naturales y jurídicas, o de tres personas jurídicas solamente, con excepción de las cooperativas de consumo de artículos de primera necesidad, a que se refiere el artículo 83 de este Reglamento, que deberán tener un mínimo de cincuenta socios.

Art. 7 Para constituir una cooperativa se deberá, previamente, realizar una Asamblea General, a la que concurrirán las personas interesadas en ella, bajo el asesoramiento de un difusor o experto en la doctrina cooperativista, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo y las conveniencias y posibilidades de organizar la cooperativa. En esta Asamblea se estudiará todos los problemas y aspectos relacionados con la organización, y si la mayoría estimare conveniente formar la cooperativa, se designará un Directorio Provisional, compuesto de un Presidente, tres Vocales, Secretario y Tesorero, que se encargará de formular o hacer redactar el estatuto, de solicitar su tramitación y de obtener la aprobación legal.

Art. 14 La fecha de inscripción en el Registro de Cooperativas determinará el principio de la existencia legal de las mismas. En dicho Registro constarán los siguientes datos:

- a) Nombre y domicilio de la cooperativa;
- b) Grupo y clase de los que pertenece;

- c) Capital suscrito inicialmente y capital pagado;
- d) Número de socios fundadores;
- e) Fecha y número de inscripción; y
- f) Firmas del Director Nacional de Cooperativas.

La cooperativa se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial 1712, e inscrito en Quito el 10 de Junio de 1964 con el número de orden 1125.

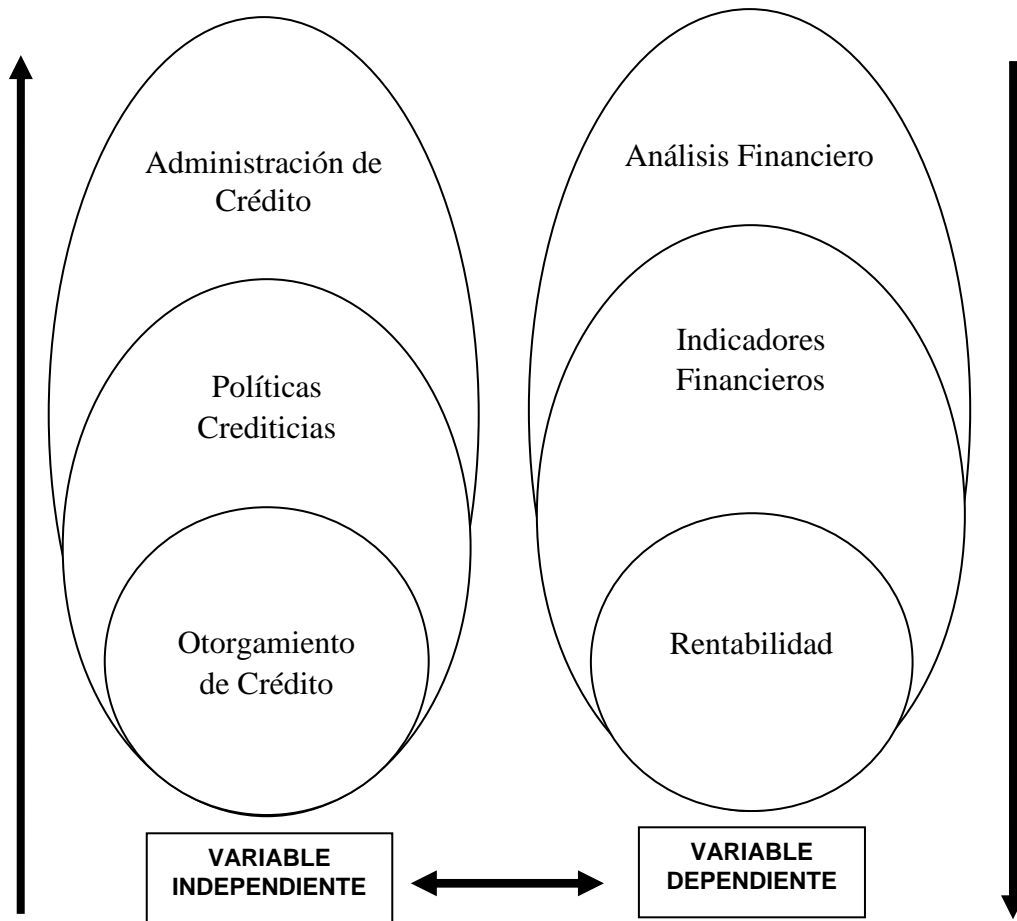
Su accionar se rige por las disposiciones señaladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2012, pág. 17), en el título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”, Capítulo I “De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario”, Artículos: 78, 79, 81, 83, 85, 86, 92. Y su Reglamento de Aplicación: Registro Oficial Suplemento 648, decreto No 1061, promulgado el 27 de febrero del 2012, Título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”, Capítulo II “De las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, Sección I “De la Organización Interna”.

El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda., fue aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 11 de abril del 2013, además se rige por la normativa interna aprobada por la Asamblea General de Representantes y Consejo de Administración.

Según oficio circular No SEPS-IR-DNPLA-2013-01491 del 25 de febrero del 2013, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dispuso a las

Cooperativas de Ahorro y Crédito que conforman el segmento cuatro, que apliquen el marco regulatorio establecido por la Codificación y Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2012), quien emite las disposiciones de supervisión y control para las entidades del sistema financiero, hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emita las regulaciones correspondientes.

## 2.4. Categorías Fundamentales

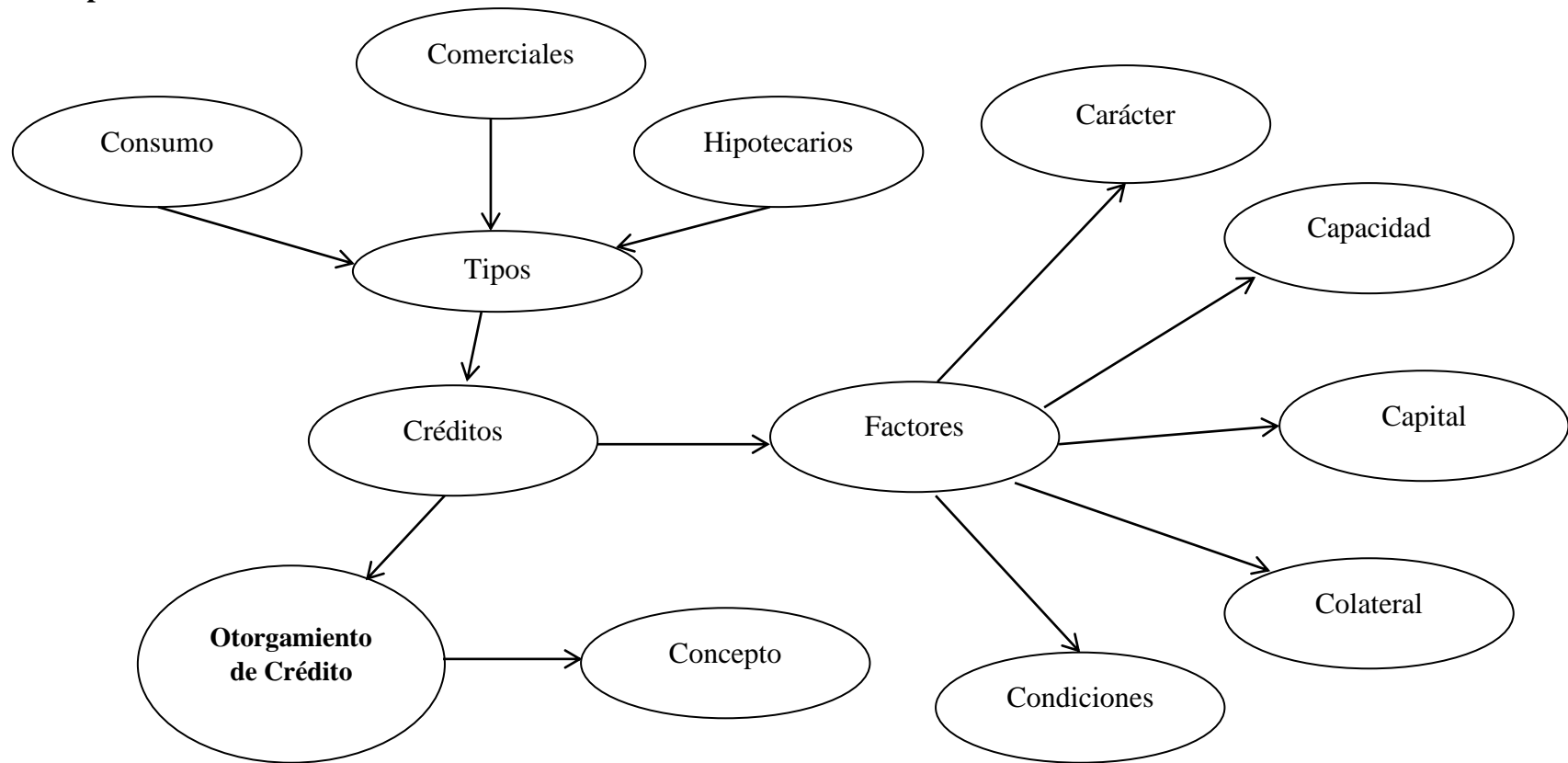


**Gráfico N° 2** Superordinación Variable Independiente - Dependiente

**Elaborado por:** CASTRO, Gabriela



**Variable Independiente**



**Gráfico N° 3** Superordinación Variable Independiente

**Elaborado por:** CASTRO, Gabriela

**Variable Dependiente**

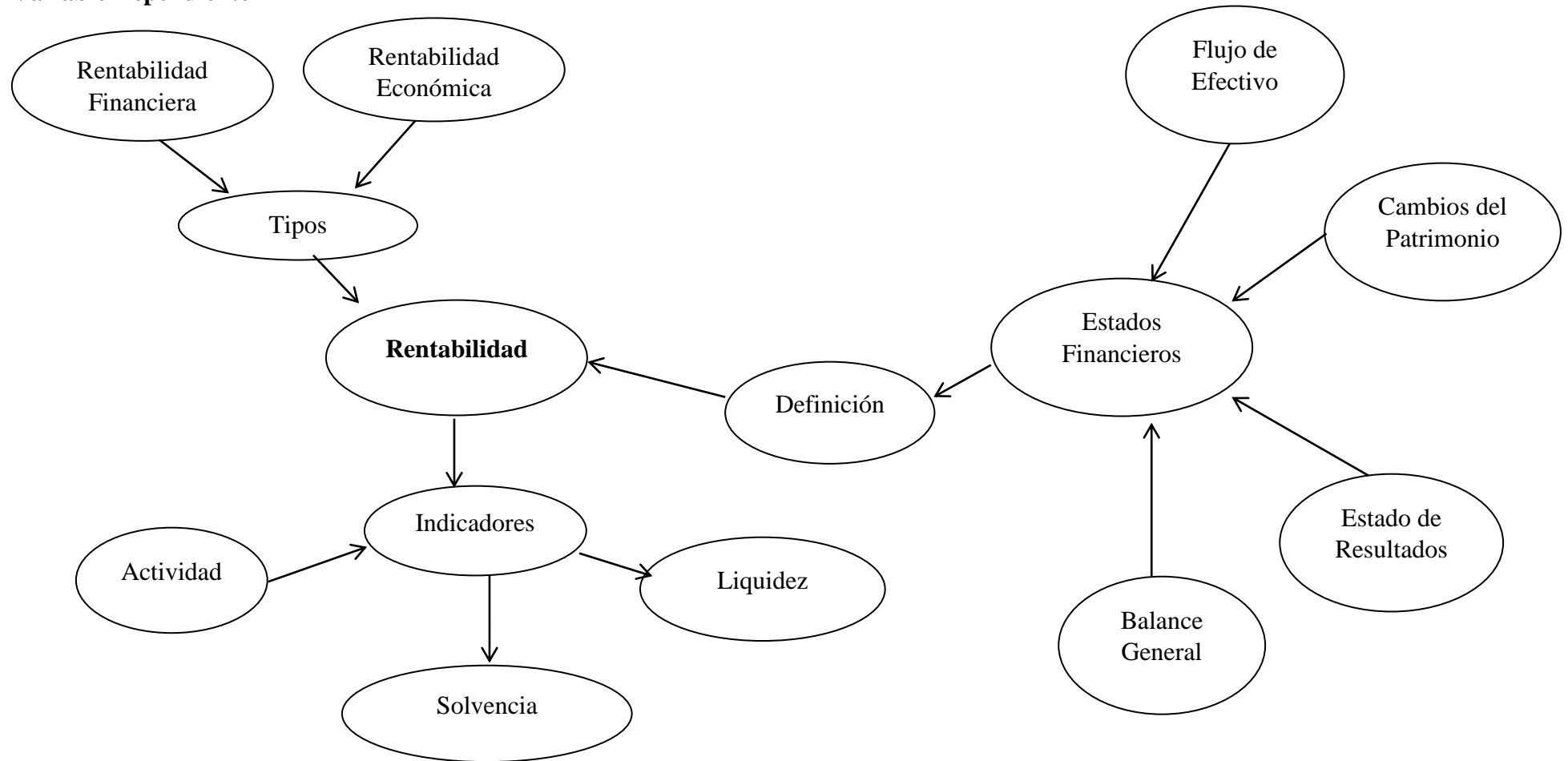


Gráfico N°4 Superordinación Variable Independiente  
Elaborado por: CASTRO, Gabriela

### **2.4.1. Variable Independiente**

#### **ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS**

Para Reyes Ponce (2004, pág. 13), la Administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado

Hernández Arias (1998, pág. 64), expresa que la administración de créditos es un proceso permanente, dinámico e interrelacionado, que busca constantemente su mejoramiento, debemos aclarar que el proceso no culmina con la etapa de control de la calidad de la cartera, sino que existe una retroinformación para asegurar la correcta administración del crédito, a fin de optimizar el cumplimiento de los objetivos.

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2003), nos da a conocer que las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio. Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

#### **POLÍTICAS CREDITICIAS**

En palabras de Ehrhardt y Brigham (2007, pág. 526), las políticas crediticias ofrecen financiamiento generoso a los clientes propiciando altos niveles de cuentas por cobrar y no se aprovecha el crédito conseguido a través de acumulaciones y cuentas por pagar.

En opinión de Trejos y L. de las Casas (1999, pág. 207), la política crediticia reciente, se orienta hacia la búsqueda de mayores niveles de inversión, mediante el incremento de la disponibilidad de circulante para el otorgamiento de créditos y la reducción de las tasas de interés.

Según Peinado Sotomayor (1987, pág. 80), el Banco del Fomento tiene una definición clara de sus objetivos, de su política crediticia expresada en el manual de crédito y de las normas y procedimientos que regulan todas las actividades de la cartera de préstamos.

## **OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

Según Cortés, Moreno, Feijo y otros (2010, pág. 25), la definición de un proceso de otorgamiento de crédito óptimo implica, conseguir un equilibrio adecuado entre los costes inherentes al análisis de cada crédito y los costes en términos de riesgo, diferenciar procesos en función del nivel de riesgo de cada operación y, establecer una relación directa entre la intensidad del análisis y el potencial de pérdida.

Según Beodo (2007, pág. 19), el préstamo es una fuente negociada entre prestamista (normalmente una entidad financiera) y prestatario (empresa o particular). Las condiciones que se establezcan al principio se tratarán de adaptar a las preferencias del prestatario.

## **CRÉDITOS**

### **Concepto**

Navarro Márquez en su libro Técnicas de Crédito y Cobranzas (2007, pág. 9), el término crédito proviene del latín *credium*, de *credere*, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, se puede definir la operación de crédito según Emilio Villaseñor Fuente, como: “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”

Etimológicamente y comúnmente, crédito equivale a confianza, esta es su base, aunque al mismo tiempo implica un riesgo.

Hay créditos siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); eso es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferente por una de las partes en lugar de exigirla a esa inmediatamente.

Por eso, en su aceptación jurídica el, es una promesa de paga que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor la obligación de pagar y por otra, el acreedor tiene el derecho de reclamar el pago.

### **Ventajas y Desventajas del Crédito**

Dado que el crédito es un agente de producción y un medio de cambio, es importante observar sus ventajas y desventajas.

#### **Ventajas**

- ✓ Aumento del volumen de venta.
- ✓ Incremento de la producción de bienes y servicios y como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- ✓ Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuviera que pagarlos de contado.
- ✓ Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y aplicación de las ya existentes.
- ✓ Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de ventas.
- ✓ Aplicación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población.

#### **Desventajas**

- ✓ Al otorgar muchos créditos, la empresa corre el riesgo de quedarse sin liquidez (efectivo disponible).
- ✓ El inventario de la empresa tiende a quedar bajo.

- ✓ Si se otorga crédito sin analizar al cliente, se pierde el capital de la empresa.

En opinión de Martínez (1996, pág. 20), de manera general, puede definirse el crédito como el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura.

Por último, crédito establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base en los atributos de reputación y solvencia que éste tenga, los cuales satisfagan al acreedor para que confíe el uso de bienes y riquezas durante un plazo determinado, a cuyo término pueda recuperarlos. Éste es un aspecto muy importante, porque no se debe perder en situaciones extraordinarias, ya que si no es posible trabajar sobre la base en la cual está diseñado el crédito, que es la confianza, esto no tiene sentido. (Valdes, Ibarra, 2004)

Charles Antoine (1998, pág. 9), en su libro *Economía Social* menciona que hay un hecho de crédito, dice el derecho romano, siempre que en un contrato conmutativo, una de las partes se desprende de su cosa ó de su dinero sin recibir actualmente el equivalente, contentándose sólo con una promesa de la otra parte. Así, toda operación de crédito; implica el cambio de una realidad por una promesa. De esta definición se deducen las dos formas primordiales del crédito: la venta á plazo y el préstamo de consumo.

## **TIPOS DE CRÉDITO**

### **Crédito de Consumo**

En palabras de Longennecker, Petty, Palich y Hoy (2012, pág. 486) crédito de consumo lo otorgan los establecimientos de ventas al detalle a los consumidores finales que compran para su uso personal o familiar. El propietario de una pequeña empresa en ocasiones puede utilizar su crédito de consumo personal para comprar suministros y equipo para el uso de su empresa, es decir es el financiamiento otorgado por minoristas a personas que compran para uso personal.

Según Ortiz Soto (2001, pág. 453), los créditos de consumo se otorgan a las personas físicas para financiar sus adquisiciones de bienes durables y no durables así como de servicios, tanto directamente como a través de proveedores.

Para Aching Guzmán (2006), son créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

### **Crédito Comercial**

En palabras de Jiménez (2013), son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus distintas fases. También se consideran a los créditos otorgados a través de tarjetas de créditos, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

Según Longennecker, Petty, Palich y Hoy (2012, pág. 487), el crédito comercial lo otorgan las empresas no financieras, como fabricantes y mayoristas a empresas clientes. El crédito al consumo y el crédito comercial difieren respecto a los tipos de instrumentos crediticios, la documentación, las fuentes para el financiamiento de cuentas por cobrar, y los términos de venta. Otra distinción importante es el seguro crediticio que está disponible sólo para el crédito comercial.

Para Marín Hernández y Martínez García (2003, pág. 130), el crédito comercial comprende el importe nominal de los efectos u otros documentos negociados a clientes que hayan sido creados para movilizar el precio de las operaciones de compraventa de bienes o prestación de servicios, librados o endosados a la orden de la entidad, y los efectos comerciales recibidos en firme a otras entidades de crédito.

### **Crédito Hipotecario**

Según Jiménez (2013), crédito en el cual el pago de los intereses y del principal está garantizado por la hipoteca de un bien inmueble, la cual queda en el registro de propiedad correspondiente. Tiene preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.

En palabras de Ortiz Soto (2001, pág. 455), son créditos que se destinan para la adquisición de bienes, construcción de los mismos y desarrollo de áreas urbanas. Se otorgan de corto y largo plazos.

Según Aching Guzmán (Aching, Guzmán , Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales para toma de decisiones, 2006), son aquellos créditos destinados a la adquisición, construcción, refacción, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos sean otorgados amparados con hipotecas debidamente inscritas, pudiendo otorgarse los mismos por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

## **FACTORES**

Para Douglas R. Emery, John D. Finnerty, John D. Stowe (2000), las cinco C del crédito son cinco factores generales que los analistas de crédito a menudo consideran al tomar una decisión de otorgamiento de crédito.

1. **Carácter.** El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito. La mejor manera de mediante el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante.
2. **Capacidad.** La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. La capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos del estado de flujo de efectivo del solicitante.
3. **Capital.** La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario. El capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante.
4. **Colateral (garantía).** La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa.
5. **Condiciones.** Condiciones económicas generales o de la industria. Las Condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito. Por ejemplo, una mejoría o un deterioro de las condiciones económicas generales puede hacer que cambien las tasas de



interés o el riesgo de otorgar crédito. Asimismo, las condiciones de una industria en particular pueden afectar la rentabilidad de otorgar crédito a una compañía en esa industria.

Para Lawrence J. (2003, pág. 506), es una técnica muy utilizada de selección de crédito es la de las cinco Ces del crédito, que proporciona un esquema para un minucioso análisis de crédito. Debido al tiempo y el costo que implica, este método de selección de crédito se usa para solicitudes de crédito de mucho dinero. Las cinco Ces son:

1. **Carácter (reputación y/o historial crediticio):** el registro del cumplimiento de obligaciones anteriores del solicitante.
2. **Capacidad:** La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, juzgado en términos de análisis de estados financieros enfocado en los flujos de efectivo disponibles para liquidar obligaciones de deuda.
3. **Capital:** la deuda relacionada con el capital del solicitante.
4. **Colateral:** la cantidad de activos de que dispone el solicitante para asegurar el reembolso del crédito. Cuanto mayor es la cantidad disponible de activos, mayor es la probabilidad de que una empresa recupere los fondos si el solicitante se atrasa en los pagos.

Siguiendo con la definición de los factores de crédito menciona en su libro ,,,,

5. **Condiciones:** las condiciones económicas actuales en general y de una industria específica, y todas las condiciones únicas en torno a una transacción específica.

El análisis a través de las cinco Ces del crédito no proporciona una decisión específica de aceptación o rechazo, por lo que su uso requiere un analista experimentado en revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este sistema tiende a asegurar que los clientes a crédito de la empresa pagarán, sin presionarlos, dentro de los términos establecidos de crédito.

En opinión de Aldana (1980, pág. 8), para evaluar el riesgo de crédito, el gerente considera las cinco C. del crédito: carácter, capacidad, colateral, condiciones, capital.

**El Carácter:** Se refiere a la probabilidad de que el cliente tratará de cumplir sus obligaciones. Este factor es de considerable importancia, porque toda transacción de crédito supone una promesa de pagar. Hará el deudor un sincero esfuerzo para pagar se deuda, o es probable que se quede con algo? Hombres experimentados en el crédito frecuentemente insisten en que el factor moral es el problema más importante en una evaluación del crédito.

**La Capacidad:** Es un juicio subjetivo de las posibilidades del cliente. Esto se aprecia por su historial, complementado por observación física de la fábrica o almacén del cliente y los métodos comerciales.

**El Capital:** Se mide por la posición financiera general de la empresa, indicada por un análisis de razones financieras, con atención especial al capital contable tangible de la empresa.

**Colateral:** Está representado por activos que el cliente puede ofrecer como garantía del crédito que se le extiende.

**Condiciones:** Se refieren al impacto de las tendencias económicas generales en la empresa o acontecimientos especiales en ciertas áreas de la economía que pueden afectar a la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones.

Las cinco C del crédito representan los factores por los cuales se juzga riesgo del crédito. Información sobre estos valores se obtiene de la experiencia de la empresa con el cliente, complementada con un sistema de grupos complicación de información bien organizados, tal como funciona en algunos países Si dispone de dos fuentes importantes de información financiera. La primera es el trabajo es el trabajo de las asociaciones de crédito. Por reuniones periódicas de grupos locales y por comunicación directa se intercambia información sobre experiencias con deudores. Más formalmente se obtiene intercambio de crédito, para reunir y distribuir información sobre conducta de deudores. Los informes intercambios muestran el historial de pagos del deudor, las industrias de las que compra y las áreas comerciales en las que se efectúan sus compras.

La segunda es la labor de las agencias de información de crédito, que se especializan en un número limitado de industrias y proporcionan también información.

Se emiten publicaciones en listas de empresas y sus respectivas puntuaciones de créditos. Una apreciación “alta” de crédito indica que los asuntos financieros parecen buenos y satisfacen algunas pruebas importantes en relación con las cinco C de crédito.

Cuando la puntuación de una empresa es menos que alto, el gerente financiero puede que desee obtener información más específica de informes de crédito, que proporciona un resumen de la información principal acerca del cliente: su puntuación de crédito y su historial, un examen de las operaciones comerciales y de su localización, información financiera y la experiencia de pagos. La experiencia de pagos indica si el cliente aprovecha descuentos, si paga con prontitud y cuantos días demora el pago en las fechas convenidas.

#### **2.4.2. Variable Dependiente**

### **ANÁLISIS FINANCIERO**

Para Pérez (1993, pág. 10), por análisis financiero se entiende el estudio de los ingresos, costos y rentabilidad de empresas individuales, considerando todos los factores de producción como pagados a precios corrientes de mercado.

Es el instrumento fundamental que permite determinar la capacidad financiera de la empresa para llevar adelante un proyecto. La proyección financiera, también llamada flujo de caja o cash-flow, permitirá verificar si la empresa es capaz de generar los fondos requeridos para llevar a cabo el proyecto.

Según Hax y Majluf (1997, pág. 141), se entiende por Análisis Financiero que es un enfoque metodológico para reunir información cuantitativa a nivel de la empresa, sobre la base del análisis de los estados financieros. Una de las fuentes de más amplia distribución de todas las empresas en cualquier industria está compuesta por el conjunto de tres estados financieros-balance, estado de resultados y estados de cambios en la posición financiera-y los informes 10k, que

deben ser publicados periódicamente por todas las grandes corporaciones. Es natural entonces aprovechar dicha información a fin de comprender la posición competitiva de diferentes empresas en una industria.

En palabras de (Sánchez, Estella, 2011), mencionan que el análisis financiero, análisis económico-financiero o análisis de estados contables, consiste en un sistema de tratamiento de información de la empresa basado en los documentos contables de síntesis:

- Balance
- Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Se utilizan también en el análisis otros dos documentos:

- Estado de Flujos de Efectivo.
- Estado de orígenes y aplicaciones de cash flow.

El objetivo perseguido con el análisis financiero es la realización de un diagnóstico financiero de la empresa, destacando los aspectos relativos a rentabilidad, liquidez y solvencia. Investiga, de acuerdo con los objetivos de la gestión financiera, equilibrios y correlaciones entre la estructura económica o de inversiones y la estructura financiera, y entre flujos financieros. Asimismo proporciona información para la toma de decisiones y contribuye al descubrimiento y solución de problemas.

## **INDICADORES FINANCIEROS**

Según (Escudero, 2013), un indicador es un instrumento de información de un sistema que permite identificar problemas y realizar el seguimiento de implementación de programas de mejora de la calidad .Su objetivo es proveer información para la acción.

Para Arjona (1999, pág. 109), los indicadores financieros miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado pero no son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas por mejoras continuas en la organización.

En palabras de Oriol y Campa (2013), un indicador financiero es una medida obtenida de la vinculación de magnitudes que figuran en los estados financieros.

## **INDICADORES DE LIQUIDEZ**

Tanaka Nakasone (2005, pág. 319), en su libro *Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones* menciona que los índices de liquidez miden de manera aproximada la capacidad global de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

### **Liquidez General**

Determina de manera general la liquidez, la capacidad de la empresa de ir afrontando de manera ordenada sus deudas en el corto plazo.

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

### **Prueba Ácida**

Según Tanaka (2005, pág. 320), la prueba ácida es una medida más directa de la liquidez, pues al Activo Corriente le resta las partidas menos líquidas, es decir, Gastos Pagados por Adelantados y Existencias.

Este indicador da una medida más exacta para determinar la liquidez pues ha prescindido de las partidas menos líquidas del corriente, sin embargo, aun así permite afirmar que la empresa no podrá afrontar ordenadamente sus obligaciones.

### **Liquidez Absoluta**

Según Tanaka (2005, pág. 321), la liquidez absoluta relaciona las partidas más líquidas del Activo Corriente (Caja Bancos y Valores Negociables) y el Pasivo Corriente. Nos da una idea del tiempo que podrá operar la empresa con sus inversiones más líquidas.

La fórmula es:

$$\frac{\text{Caja Bancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

## **INDICADOR DE SOLVENCIA**

Nos permiten determinar la capacidad de endeudamiento que tiene una empresa.

### **Endeudamiento del Activo Total**

Nos da una idea de qué porcentaje de las inversiones totales ha sido financiado por deudas a terceros.

La fórmula es:

$$\frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Activo Corriente}}$$

### **Endeudamiento Patrimonial**

Este al igual que el anterior, nos da una idea de qué porcentaje de las inversiones totales ha sido financiado por deudas a terceros, pero desde otra perspectiva. El índice relaciona el Pasivo Total y el Patrimonio Total.

$$\frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Patrimonio}}$$

### **Endeudamiento Patrimonial a Largo Plazo**

Muestra el respaldo Patrimonial que tiene las deudas a largo plazo de la empresa.

La fórmula es:

$$\frac{\textit{Pasivo Corriente}}{\textit{Patrimonio}}$$

### **Endeudamiento de Activo Fijo Neto a Largo Plazo**

Muestra qué tanto de las inversiones a largo plazo en bienes de capital está siendo financiado con deudas a largo plazo.

Cabe resaltar que una empresa no sólo debe preocuparse por la capacidad actual de cumplir con los compromisos financieros sino también por la que se tendría en

el futuro, en un contexto posible no favorable para la empresa. Por ello es aconsejable hacer un análisis de sensibilidad.

## **INDICADORES DE ACTIVIDAD**

En palabras de Aching (2006, pág. 19), expresa que los indicadores de actividad miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondiente entre estos conceptos.

Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Don un complemento de las razones de liquidez, ya que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero.

Miden la capacidad que tiene la gerencia generar fondos internos, al administrador en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. Así tenemos en este grupo los siguientes ratios:

### **Rotación de Cartera**

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir la política promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de créditos y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdidas de poder adquisitivo.

Es deseable que el saldo de estas cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros de ventas.

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobara Promedio}}{\text{Ventas}}$$

### **Rotación de los Inventarios**

Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuantas veces se repone.

Existen varios tipos de inventarios. Una empresa que transforma materia prima, tendrá tres tipos de inventarios: el de materia prima, el de productos en proceso y el de productos terminados. Si la empresa se dedica al comercio, existirá un solo inventario, denominado contablemente, como mercancías.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios Promedio} * 360}{\text{Costo de ventas}} = \text{días}$$

### **Período Promedio de Pago a Proveedores**

Este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado.

$$\text{Rotación Pago a Proveedores} = \frac{\text{Cuentas por Pagar} * 360}{\text{Compras a Proveedores}} = \text{días}$$

## **RENTABILIDAD**

Para Faga (2006, pág. 12), la 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 sólo su presente, que implica la supervivencia, sino también su futuro: es decir, el desarrollo de la organización en el tiempo.



Para Gitman y Joehnk (2005, pág. 90), la rentabilidad es el nivel de beneficio de una inversión-esto es, la recompensa por invertir.

Otalfranco, Serrano y García (2007, pág. 150), nos dan a conocer que la definición de rentabilidad sugiere relacionar una variables que mide el excedente obtenido con otra que recoja las aportaciones realizadas para la obtención de dicho excedente.

## **TIPOS DE RENTABILIDAD**

### **Rentabilidad Económica**

Según Otalfranco y Serrano (2007, pág. 150), la rentabilidad económica mide el rendimiento alcanzado por los activos que ha mantenido invertidos la empresa durante un determinado periodo de tiempo. La rentabilidad económica indica el grado de aprovechamiento o productividad de los activos de la empresa, en tanto que aporta el excedente generado por la empresa por cada unidad monetaria invertida en el proceso productivo. En Simul-e viene expresada en términos porcentuales. Se calcula como el resultado neto de la explotación más los ingresos financieros, dividido entre la inversión neta media mantenida por la empresa a lo largo del periodo.

$$R. \text{Económica} = \frac{(\text{Resultado neto de la explotación} + \text{Ingresos financieros})}{\text{Inversión neta}}$$

Como puede verse, el cálculo de la rentabilidad económica tiene por objeto comparar la inversión realizada por la empresa (inversión neta) con excedente alcanzado en el periodo, sin considerar el origen de los fondos que se materializan en las inversiones. En este sentido, puede entenderse que la empresa debe elegir entre colocar sus inversiones en activos técnicos o en activos financieros. Por esa razón el numerador incluye la retribución asociada a los activos financieros.

En palabras de Eslava (2003, pág. 113), la rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa.

Para García Fernández (2004, pág. 101), la rentabilidad económica o del activo expresa (pretende expresar) la rentabilidad de la empresa como unidad económica, es decir, como entidad considerada en sí misma. Corresponde a lo que podemos denominar una “visión neutral” de la empresa, propia, por ejemplo, de un analista económico.

### **Rentabilidad Financiera**

Eslava (2003, pág. 114), menciona que la rentabilidad financiera mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representando para ellos en última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas.

Para Otalfranco y Serrano (2007, pág. 153), la rentabilidad financiera o rentabilidad de los fondos propios persigue evaluar el rendimiento obtenido por los propietarios que la empresa, para lo cual es preciso determinar cuál ha sido su aportación. Su cálculo se realiza dividiendo el resultado neto del periodo entre los fondos propios:

$$R. Financiera = \frac{(Resultado\ neto)}{Fondos\ propios}$$

Según (2004, pág. 102), la rentabilidad financiera o de los fondos propios corresponde a una “visión interesada”: la de los propietarios de la empresa. Trata de medir la rentabilidad que obtiene de su inversión en la empresa.

### **ESTADOS FINANCIEROS**

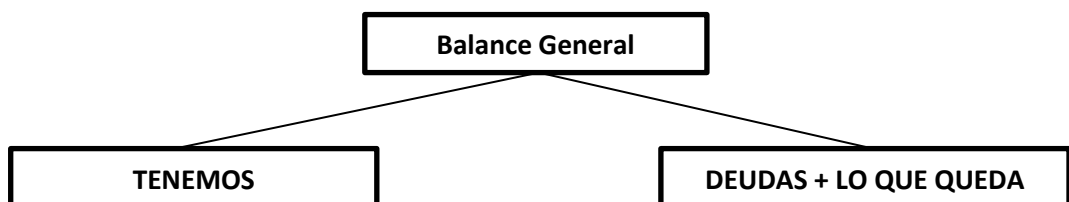
En palabras de Ávila (2007, pág. 16), los estados financieros son los documentos básica y esencialmente numéricos, elaborados mediante la aplicación de la ciencia contable, en los que se muestran la situación financiera de la empresa y los resultados de su operación, u otros aspectos de carácter financiero. Los más usuales son: El Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias o Estado de Resultados.

Para Levy (2005), los estados Financieros son los documentos que concentran el registro de las operaciones de la empresa en forma ordenada, resumida, cuantificada, contable, confiable y accesible, con el objetivo de que sean utilizados en el conocimiento y análisis de la empresa para la toma de decisiones. Por medio de los estados financieros se llega al conocimiento financiero profundo de lo que es una organización o un ente económico y de las características que el propio posee.

Desde otro ámbito Siniestra y Polanco (2007, pág. 15), señalan que a través de los estados financieros se provee información contable a personas e instituciones que no tienen acceso a los registros de un ente económico. La responsabilidad de la preparación y presentación de los estados financieros reflejan, a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables.

### **Balance General**

Según El Instituto Interamericano de Cooperativas para la Agricultura (1986, pág. 32), el balance general es aquel que nos muestra cuánto es lo que la cooperativa tiene, lo que adeuda y lo que queda para trabajar. Es como una balanza de peso donde de un lado está lo que tenemos y por otro lo que debemos y lo que nos queda:



Este informe sirve para que la cooperativa tome algunas decisiones importantes referentes al endeudamiento, dinero pendiente de cobro, dinero en efectivo, maquinaria, etc.

Para Siniestra y Polanco (2007, pág. 17), el balance general es el estado financiero que muestra razonablemente la situación financiera del ente económico a una fecha de corte. Son elementos del balance general el activo, el pasivo y el patrimonio.

Alcarria (2009), menciona que este balance representa la situación patrimonial y financiera de una entidad en un momento determinado. El balance muestra los activos de una unidad económica y los pasivos que recaen sobre la misma mostrando, por diferencia entre ellos, el valor de su patrimonio.

### **Estado de Resultados**

Para Vásquez y Romero (2005, pág. 127), este estado financiero pretende ofrecer, a través de un informe, la posibilidad de evaluar la rentabilidad que obtuvo un negocio durante un periodo determinado. A diferencia del balance general, el estado de resultados pretende ser un estado diacrónico, entendiendo por diacronía la percepción de la realidad a través del tiempo. El estado de resultados está conformado por los ingresos, costos y gastos de una empresa en un periodo determinado.

Según Barajas (2008, pág. 51), el Estado de Resultados, compara en forma ordenada los ingresos con los gastos de un periodo contable para determinar si hubo pérdidas o utilidades.

En palabras de Alcarria (2009), dice que el estado de resultados muestra los ingresos obtenidos por una unidad económica y los gastos necesarios realizados para obtención de aquellos durante un periodo de tiempo determinado, resultando por diferencia el resultado neto del ejercicio.

### **Cambios del Patrimonio**

Para Alcarria en su libro Contabilidad Financiera (2009, pág. 42), que es el estado de patrimonio neto muestra en primer lugar el patrimonio neto al inicio del periodo a que se refiere el informe para a continuación recoger las variaciones en el mismo, distinguiendo entre las derivadas de ingresos y gastos de las operaciones con los propietarios, para al final mostrar el patrimonio neto a fin del periodo. Ejercicio

Según Corona, Bejarano y González (2014, pág. 54), el Estado de Cambios en el patrimonio recoge las posibles variaciones experimentadas por distintas partidas del patrimonio neto durante el ejercicio distinguiendo, además de los ajustes por

errores y cambios de criterio, los derivados del total de ingresos, de los gastos reconocidos y las operaciones con socios o propietarios y otras variaciones.

### **Flujo de Efectivo**

Para Corona, Bejarano y González (2014, pág. 450), los Estados de Flujo de Efectivo consolidado informa sobre el origen y utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio.

Según Alcarria (2009, pág. 42), el estado de flujos de efectivo pretende mostrar las variaciones en dicho efectivo (entradas y salidas de dinero) según sus causas y distinguiendo entre los flujos derivados de actividades de explotación, de actividades de inversión y de actividades de financiación. Al mismo tiempo los flujos de efectivo netos de estas actividades la diferencia entre el efectivo a inicios del periodo y el efectivo del periodo final.

En palabras de Moyer, Macguigan y Kretlow (2005), mencionan que el propósito del estado de flujos de efectivo es proporcionar información relevante a cerca de los ingresos y pagos en efectivo de una empresa durante un periodo contable específico. Este estado ofrece, además, un indicador más completo de las fuentes y usos de los recursos de efectivo de una empresa en el tiempo.

### **2.5. Hipótesis**

El otorgamiento de crédito impacta en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, en la ciudad de Ambato.

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

**Variable Independiente:** Otorgamiento de Crédito

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

**Término de Relación:** Impacta

**Sujeto de Investigación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

## **CAPITULO III**

### **3.1. Enfoque de la Investigación**

La presente investigación está enmarcado en el paradigma Crítico- propositivo con un enfoque Cualitativo-cuantitativo, el cual permitirá un mejoramiento continuo del otorgamiento de crédito para el incremento de la rentabilidad de la cooperativa; así establecer una solución al fenómeno identificado.

Según Pérez (2007, pág. 141), en su libro Investigación Fundamentos y Metodología; la investigación cuantitativa es seria y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y gráficas que ilustran adecuadamente un fenómeno. De las ciencias exactas ha tomado el modelo cuantitativo las ciencias sociales, incluidas la economía y la administración. La preocupación por cuantificar los fenómenos es razonable y útil. Cuantificar es establecer magnitudes precisas, y evitar las afirmaciones “con muchos, pocos, bastantes, una parte”, tan imprecisas y subjetivas.

En palabras de Lerma (2004, pág. 344), la investigación cualitativa “describe o genera una teoría a partir de los datos obtenidos. Este tipo de investigación es de índole interpretativa y las personas participan activamente durante todo el proceso con el propósito de participar en el transformar de la realidad.”

### **3.2. Modalidad básica de la Investigación**

Para realizar la presente investigación, se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

#### **3.2.1 Investigación de campo**

En palabras de Landeau (2007, pág. 123), señala que la investigación de campo señala recolecta la información fundamentándose en testificaciones basadas en la realidad, pero que no sirven del todo para dar una validez científica, ya que

depende de interpretaciones subjetivas y carecen de la objetividad precisa, así como de exámenes que comprueben la cualidad del tema que se va a tratar; es por ello que el presente trabajo investigativo se apoyó también en la investigación documental.

Es por esta razón, que la presente investigación se desarrollará bajo una modalidad de campo; Herrera, Medina, y Naranjo (2004, pág. 145), mencionan que la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos, se toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Mediante la investigación de campo se logrará estar en contacto con la realidad a investigarse, obteniéndose así información necesaria de todos los hechos y acontecimientos que se producen en la cooperativa en estudio.

### **3.2.2. Investigación Documental**

La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio (Bernal Torres, 2006, pág. 342).

De la misma manera García (2006, pág. 156), menciona que, la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

En conclusión se puede mencionar que la investigación documental reúne la información necesaria de fuentes donde la información ya se encuentra registrada. Por tal razón, se aplicará este tipo de investigación, debido a que a través de ella, se tomará como soporte todos aquellos documentos relacionados al tema de investigación.

### **3.3. Nivel o Tipo de Investigación**

Para la siguiente investigación se utilizara son los siguientes niveles:

### 3.3.1. Investigación Descriptiva

Según Lozano (2010), la investigación exploratoria constituye un estudio preliminar y superficial de la realidad a investigar. Sirve para plantear problemas, formulación de hipótesis; poner al investigador en contacto con la realidad estudiada, explorar sobre algo poco investigado o conocido.

Para Garza Mercado (2007), la investigación exploración tiene por objeto familiarizar al investigador con el tema de estudio y seleccionar, adecuar o perfeccionar los recursos y los procedimientos disponibles para una investigación posterior.

Es por esto que la presente investigación está enfatizado en la investigación de carácter exploratorio, debido a que mediante la misma se pudo explorar y reconocer el problema deficiente del otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, la misma que lleva a la baja rentabilidad dentro del sector financiero en la provincia.

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. Población

##### *Cuadro N° 1 Población y Muestra*

Se tomará como población universo a los empleados y administradores de la Oficina Matriz de la Cooperativa El Sagrario.

<b>Departamento</b>	<b>Número de colaboradores</b>
Gerencia General	2
Administrativo Financiero	4
Talento Humano	4
Tesorería	3
Tecnología	2
Auditoría Interna	3
Riesgos Integrales	3



Créditos	8
Operaciones	5
Marketing	3
Atención al cliente	4
Cajeras	5
Medico Ocupacional	1
Seguridad	3
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario.  
**Realizado por:** CASTRO, G. (2015)

### 3.4.2. Muestra

Para realizar la presente investigación no se utilizara ningún cálculo estadístico para determinar la muestra, ya que el objetivo de la investigación es analizar el otorgamiento de crédito y la rentabilidad, siendo así la muestra para realizar a 2 personas quienes son la. Lcda. Kathy Mora Gerente Administrativo Financiero y el Ing. Juan José Vásquez Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

### 3.5. Operacionalización De Variables

#### Cuadro N° 2 Variable Independiente: El Otorgamiento de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Es una fuente negociada entre prestamista (normalmente una entidad financiera) y prestatario (empresa o particular). Las condiciones que se establezcan al principio se tratarán de adaptar a las preferencias del prestatario.	Análisis	# de socios que no cumplen las condiciones/Muestra de clientes  # créditos que cumplen con los requisitos/ muestra de créditos analizados	¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la comisión de Crédito?  ¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?	<p><b>Técnica:</b> Observación</p> <p><b>Instrumento:</b> Lista Cotejo</p>
	Administración	# de créditos de consumo/# de créditos otorgados  # créditos correctos/ total de la muestra de créditos	¿A su criterio el proceso de otorgamiento de créditos es eficiente?  ¿Existen anomalías en los informes realizados por los asesores de créditos?	
	Recuperación	# créditos pendientes de cobro/ créditos concedidos  # llamadas realizadas a créditos vencidos/muestra de créditos vencidos	¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?  ¿Cuentan con alguna herramienta que le permita establecer el riesgo crediticio?	

ELABORADO POR: CASTRO, G. (2015)

**Cuadro N° 3 Variable Dependiente: Rentabilidad**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
La 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 sólo su presente, que implica la supervivencia, sino también su futuro: es decir, el desarrollo de la organización en el tiempo.	R. Económica	RE = Beneficio Económico Total /Activo Total	¿La rentabilidad de la cooperativa ha mejorado en los dos últimos años?	<p><b>Técnica:</b> Observación</p> <p><b>Instrumento:</b> Lista de Cotejo</p>
	R. Financiera		ROE =Beneficio Neto / Patrimonio Neto.	
	Indicadores De Rentabilidad	Margen De Utilidad=(Utilidad Bruta/Ventas Netas) Margen Operacional De Utilidad=(Utilidad Operacional/Ventas Netas) Margen Neto De Utilidad=(Utilidad Neta/Ventas Netas) Rendimiento De Patrimonio=(Utilidad Neta/Patrimonio) Rendimiento Del Activo Total=(Utilidad Neta/ Activo Total Bruto)	¿Conoce la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la cooperativa?  ¿Se utiliza todos los indicadores de rentabilidad en la cooperativa? ¿Cómo se encuentra la rentabilidad de la cooperativa actualmente?	

ELABORADO POR: CASTRO, G. (2015)

### 3.6. Plan de Recolección de Información

Para Bernal (2006, pág. 174), un aspecto muy importante en el proceso de una investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación.

Según Borda, Tuesca y Navarro (2009, pág. 134), señalan que la recolección de información implica el aumento de los conocimientos del que indaga acerca del comportamiento del fenómeno que estudia (problema de investigación). El procesamiento de recolección de información: facilitará el proceso de obtención de información sistemática del objeto de estudio y de la situación en que se encuentra.

De igual manera Herrera, Medina y Naranjo (2004, pág. 117), menciona que “la construcción de información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de la información”.

Este plan examinará estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación que se está estudiando, de acuerdo con el enfoque que se escogió se han considerado los siguientes elementos:

- ✓ ¿Qué?  
“Análisis de Otorgamiento de Crédito y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Cía. Ltda. en el Primer Semestre del año 2014 ”
- ✓ ¿Para qué?  
Para conocer la realidad del tema investigado y alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.
- ✓ ¿Sobre qué aspectos?  
Sobre el análisis de Otorgamiento de Crédito y la Rentabilidad de la Cooperativa.
- ✓ ¿Quién?  
La investigación será realizada por la Sra. Gabriela Castro.
- ✓ ¿Cuándo?

Esta investigación se realizará sobre el primer semestre del año 2014

✓ ¿Dónde?

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

✓ ¿Qué técnica de recolección de información?

Para recoger la información necesaria para la presente investigación se manejarán las siguientes técnicas e instrumentos:

**1. Observación**

Según Bernal (2006, pág. 177), la observación cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga medible un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.

Para Cid y Sandoval (2007, pág. 103), esta técnica consiste en acercarse al fenómeno estudiado, y ver directamente lo que sucede. Algo imprescindible en esta técnica es que el observador debe pasar desapercibido, de lo contrario es altamente probable que los sujetos de investigación modifiquen su comportamiento normal.

Por otra parte Rojas Soria (Rojas, Soriano, 2002), la observación es el proceso dirigido a percibir determinados aspectos de la realidad objetiva, utilizando para ello teorías e hipótesis y aplicando técnicas e instrumentos adecuados y precisos para recabar información empírica y presentar un panorama de los aspectos y relaciones de los fenómenos que se consideran básicos para construir el conocimiento científico.

**2. Lista de Cotejo**

Para Medina y Verdejo (2001, pág. 98), la lista de cotejo es la presentación ordenada de acciones o de características deseadas o no en la actuación que debe observarse.

Según Giuseppa de Agostino (2007, pág. 32), la lista de cotejo provee un medio sencillo y simple de recoger información sobre la presencia y ausencia de un comportamiento para ver si están o no están presentes.

### **3.7. Plan de Procesamiento de la Información**

Para dar paso a la realizar el Plan de Procesamiento de Información se presentará de qué manera se llevará a cabo el procesamiento de la información obtenida en la investigación.

Para la comprobación de la hipótesis se usará la herramienta estadística Z, para conocer qué tan confiable es la información y conocer la factibilidad de hacer la investigación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

El Análisis de los resultados se lo puede concebir como todo el proceso de organización, procesamiento, reducción e interpretación de datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes de la investigación.

Según Díaz & Rosales (2003, pág. 204), en el análisis de resultados, es donde se analizan los hallazgos más relevantes y los factores claves que sustentan los hechos encontrados. Comprende la síntesis de la evaluación, es decir, el análisis de los datos recolectados y el tratamiento estadístico (técnicas, gráficos, figuras, esquemas) y la respectiva interpretación.

El análisis de los resultados destaca la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite profundizar de manera más certera el conocimiento de estudio sobre el objeto de investigación dando como resultado un amplio análisis respecto al ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato de la ciudad de Ambato, en cuanto al Otorgamiento de Crédito y la Rentabilidad de la misma. Para realizar el análisis de resultados se tomó en cuenta la metodología del Capítulo III, en el cual se sugiere tomar en cuenta la técnica de observación con su instrumento Lista de Cotejo; elaborado en concordancia con la operacionalización de las variables, dirigida al gerente y jefe de créditos de la cooperativa, por ser los entes de observación más cercanos al problema.

El procesamiento de análisis de las preguntas planteadas de la lista de cotejo van hacer comparadas en cuadros estadísticos utilizando una hoja electrónica del

programa Microsoft Excel, debido a que es una herramienta importante para la diagnóstico e interpretación eficiente de los resultados.

**Cuadro N° 4 Entrevista y Recepción de Documentos**

<b>Entrevista y Recepción de Documentos</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	17	106%
<b>NO</b>	10	63%
<b>TOTAL</b>	16	100%

**Fuente:** Lista de Cotejo

**Elaborado por:** Castro, G. (2015)



**Gráfico N° 5:** Entrevista y Recepción de Documentos

**Elaborado por:** Castro, G. (2015)

**Análisis.-** La información evidencia que el 37% en el proceso entrevista y recepción de documentos la Cooperativa no cumple adecuadamente las funciones para captar la atención del cliente en cuanto a la información sobre los créditos que brinda la cooperativa, cabe recalcar que no se está tomando datos preliminares de los clientes, por otra parte el 63% en dicho proceso se encuentra correctamente aplicado, con la finalidad de dar cumplimiento a los estándares de la cooperativa



### Cuadro N° 5 Análisis y Verificación de Documentos

Análisis y Verificación de Documentos		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	36%
NO	16	64%
TOTAL	25	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Castro, G. (2015)

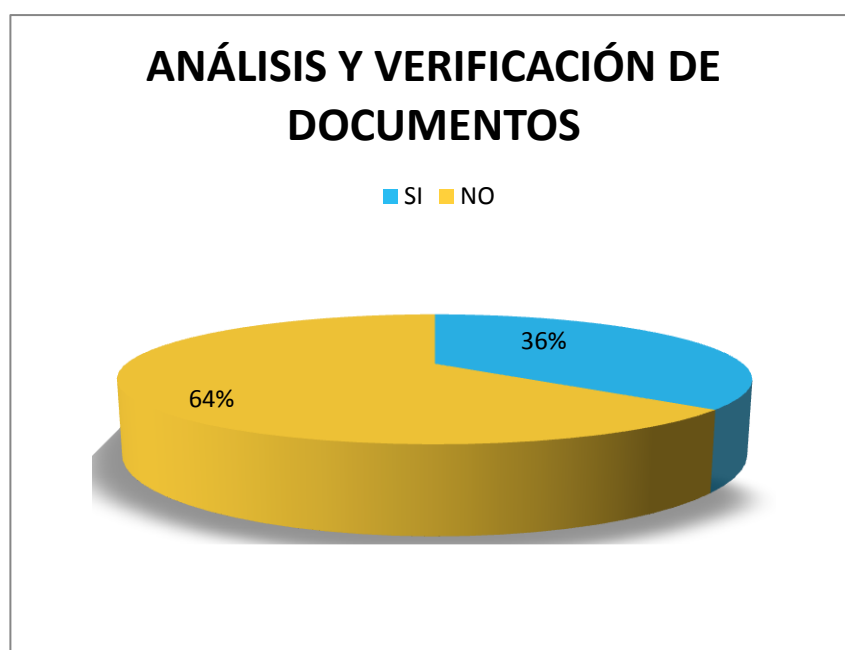


Gráfico N° 6: Entrevista y Recepción de Documentos

Elaborado por: Castro, G. (2015)

**Análisis.-** Los resultados obtenidos arrojaron que el 36% cumplen con las funciones para análisis y verificación de documentos y se puede mencionar que el control continuo ayuda a optimizar el otorgamiento de crédito, sin embargo un 64% de las mismas no cumplen con lo estipulado por los altos mandos de la cooperativa.

### Cuadro N° 6 Aprobación de Crédito

Aprobación de Crédito		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	39%
NO	19	61%
TOTAL	31	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Castro, G. (2015)

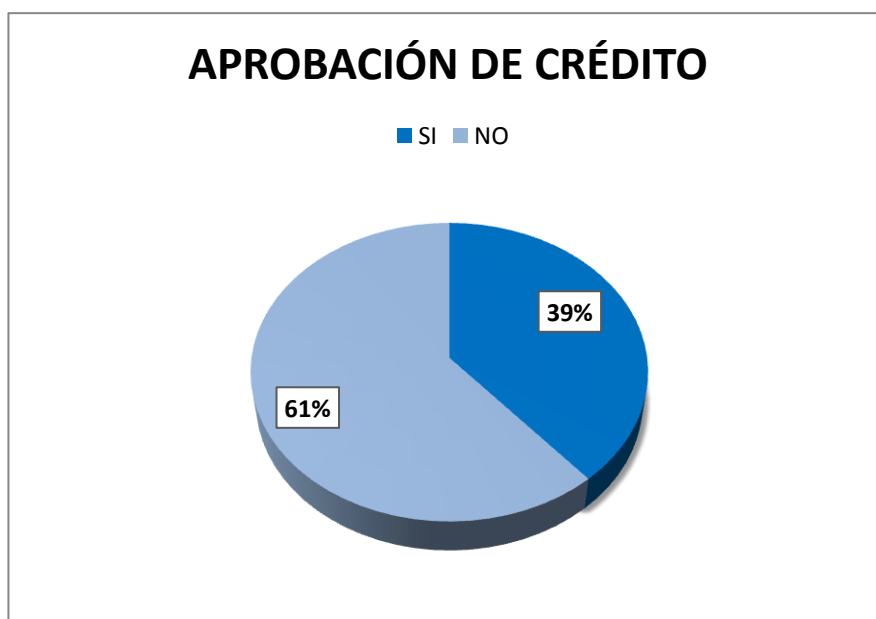


Gráfico N° 7: Aprobación de Crédito

Elaborado por: Castro, G. (2015)

**Análisis.-** El gráfico anterior señala que el menor porcentaje de las funciones 39, no aplican los mecanismos para la aprobación de créditos, por otro lado el 61% si cumple con todos los pasos a realizar para la aprobación de créditos

### Cuadro N° 7 Elaboración del Estado de Situación Financiera

Elaboración del Estado de Situación Financiera		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	63%
NO	15	38%
TOTAL	40	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Castro, G. (2015)

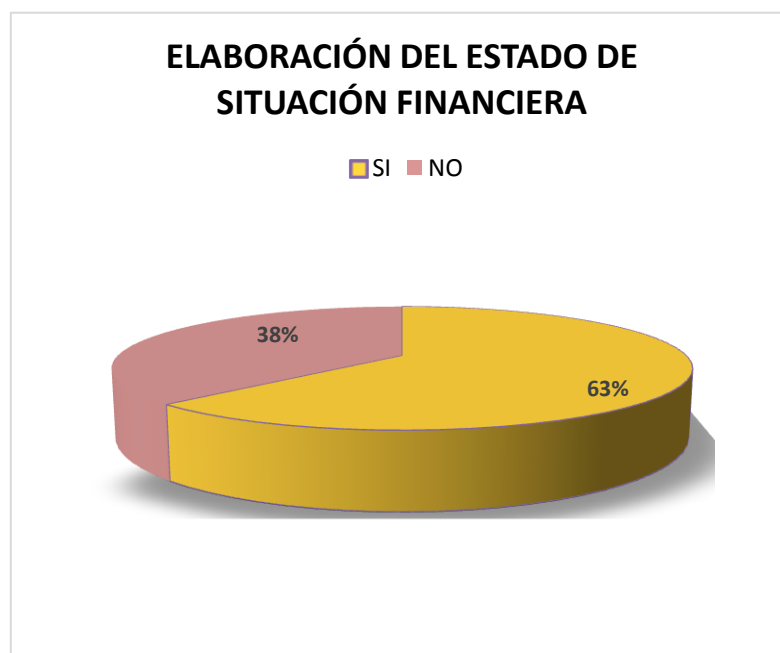


Gráfico N° 8: Elaboración del Estado de Situación Financiera

Elaborado por: Castro, G. (2015)

**Análisis.-** Después de ser aplicada la lista de cotejo se pudo determinar que un 38% de las actividades no se ejecuta de manera apropiada por otro lado se refleja claramente en el gráfico anterior que el 63% si lo hacen para cumplir con los requerimientos de la elaboración del Estado de Situación Financiera.

## Cuadro N° 8 Elaboración del Estado de Resultados

Elaboración del Estado de Resultados		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	61%
NO	14	39%
TOTAL	36	100%

**Fuente:** Lista de Cotejo

**Elaborado por:** Castro, G. (2015)



**Gráfico N° 9:** Elaboración del Estado de Resultados

**Elaborado por:** Castro, G. (2015)

**Análisis.-** La elaboración del Estado de Resultados es importante en la Cooperativa debido a que muestra detalladamente cómo se ha obtenido la utilidad del ejercicio, por tal razón se evidencia el 61% de cumplimiento

finalmente se muestra que el 57% presentan inconsistencias para la correcta uso elaboración de todo lo referente al Estado de Resultados.

## **4.2. Interpretación de los datos**

Después del análisis realizado, en base a los ítems de la lista de cotejo anteriormente aplicada al gerente general y al jefe de créditos de la cooperativa, se llegó a la siguiente interpretación de resultados:

La cooperativa en la actualidad se encuentra en un buen estado de funcionamiento el mismo que provoca un mayor crecimiento económico financiero de entro la ciudad, cabe recalcar que no hay que pasar por desapercibido la utilización de nuevos procesos de análisis de crédito para la otorgación de créditos lo cual generaría un mayor rendimiento financiero y así promover un desarrollo eficiente y eficaz para el otorgamiento de créditos.

Pese a cualquier tipo de falencia que se ha mostrado durante el proceso de otorgamiento de crédito el gerente financiero afirma que su rentabilidad se ha visto incrementada con relación a los años anteriores ya que los ingresos generados por la colocación de créditos inciden en la rentabilidad de la Cooperativa.

Es importante mencionar que el desempeño y el conocimiento de cada empleado de la Cooperativa afecta directamente sobre la manera de competir en el mercado financiero por ende es necesario realizar capacitaciones contantes a todo el personal de la cooperativa, es por esto que se debe efectuar estrategias de crecimiento de la organización la misma que sería la implementación de una metodología para otorgar créditos.

## **4.3. Verificación de la Hipótesis**

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajara con el estimador Z.

## **1. Planteo de hipótesis**

### **a. Modelo Lógico**

El primer paso para la comprobación de la hipótesis es establecer las hipótesis nulas y alternativa. Según Hanke (2006, pág. 133), la hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba usando la evidencia muestral y se representa con el símbolo  $H_0$  y, la hipótesis alternativa es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, el símbolo para esta es  $H_1$ .

Para realizar la presente investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

#### **Hipótesis Nula**

**$H_0$ :** No hay diferencia estadística significativa entre el otorgamiento de créditos\_ y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Cía. Ltda. en la Ciudad de Ambato en el periodo 2014.

#### **Hipótesis Alternativa**

**$H_1$ :** Si hay diferencia estadística significativa entre la otorgamiento de créditos\_ y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario en la Ciudad de Ambato en el periodo 2014.

### **b. Modelo Matemático**

$$H_0: p_1 = p_2$$

$$H_1: p_1 \neq p_2$$

### **c. Modelo Estadístico**

Para verificar la hipótesis se utilizara un procedimiento estadístico que no adopta ningún supuesto acerca de cómo se distribuye la característica bajo estudio en la

población, y que solo requiere datos nominales u ordinales, como es el estimador Z

La fórmula para el cálculo de este estimador Z es la siguiente:

$$z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

**De donde:**

Z = estimador “z”

P1 = Probabilidad de aciertos de la VI

P2 = Probabilidad de aciertos de la VD

$\hat{p}$  = Probabilidad de fracaso conjunta

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

$n_1$  = Número de casos de la VI

$n_2$  = Número de casos de la VD

## **2.- Regla de decisión**

1-0,05 = 0,95;  $\alpha$  de 0,05

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

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



**Gráfico N° 10:** Importancia entre el Otorgamiento de Créditos y Rentabilidad

Elaborado por: CASTRO, Gabriela

### 3.- Cálculo de Z

#### Cuadro N° 9 Datos de la lista de cotejo

VI	SI	38
	NO	45
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>
VD	SI	47
	NO	29
	<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**Fuente:** Lista de cotejo.

$$P1 = 38/83 = 0,4578$$

$$P2 = 47/76 = 0,6184$$

$$\hat{p} = \frac{33+47}{159} = \frac{85}{159} = 0,5346$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1 - 0,5346 = 0,4654$$



$$z = \frac{0,4578 - 0,6184}{\sqrt{(0,5346 * 0,4654)\left(\frac{1}{83} + \frac{1}{76}\right)}}$$

$$Z = \frac{-0,1606}{\sqrt{(0,2488)(0,00624)}}$$

$$Z = -2,0279$$

#### 4. Conclusión

Al ser el valor de Z calculada -2,0279; un valor inferior a  $\pm 1,96$  Z tabular, se **RECHAZA** la hipótesis nula (**H0**) y se **ACEPTA** la alterna, (**H1**) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre el Otorgamiento de Crédito y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario en la Ciudad de Ambato en el periodo 2014”.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La problemática investigada en el presente proyecto se enfocó en el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014, en la cual se llegó a determinar lo siguiente:

#### **5.1. Conclusiones**

- Una vez aplicado el procedimiento estadístico estimador Z en la presente investigación, ayudado por los resultados a través de la lista de cotejo, se concluye que si existe nivel de correlación entre el análisis de otorgamiento de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014.
- Ya analizado y verificado los procedimientos de otorgamiento de crédito llevados a cabo por la cooperativa, se detectó que existen ciertas falencias desarrolladas por el personal del departamento de créditos y cobranzas.
- Después del estudio realizado en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, se concluye que el volumen que se da por ingresos de los créditos concedidos afecta directamente a la rentabilidad de la institución.

## 5.2. Recomendaciones

Una vez concluido con el trabajo de investigación y las pertinentes conclusiones a continuación se proyecta las siguientes recomendaciones a fin de lograr que la Cooperativa mejore sus procesos y alcance sus objetivos planteados:

- Implementar un manual de otorgamiento y recuperación de créditos actualizado, el mismo que ayudará al cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de brindar a los socios un servicio óptimo y alcanzar un mayor desarrollo administrativo.
- Realizar capacitaciones permanentes al personal del Departamento de Créditos en lo concerniente al proceso de análisis para la otorgación de créditos, logrando reducir el riesgo de los créditos mal otorgados y cumplir con los objetivos establecidos de la Cooperativa.
- Se debe dar seguimiento de todos créditos concedidos en la cooperativa para verificar su destino y del buen manejo de los recursos de la cooperativa para que estos puntos importantes sean analizados en la asamblea general socios, de esta manera mejorar y mantener un nivel aceptable de rentabilidad.
- Establecer procedimientos de evaluación y verificación de información, que de soporte al departamento de crédito, para que la toma de decisión al aprobar el crédito, sea la más adecuada e incremente la rentabilidad por su recuperación.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

**Título:** Diseñar un manual de otorgamiento y recuperación de créditos que permita a la Cooperativa el Sagrario a generar mayor rentabilidad al gestionar eficientemente el otorgamiento de crédito.

**Institución Ejecutora:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

**Beneficiarios:**

La principal beneficiaria es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” como institución y a su vez el departamento de créditos, los empleados y los socios.

**Ubicación:**

La presente propuesta se realizará en la Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”, que está ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia La Matriz, en las calles Sucre y Quito Esquina.

**Tiempo estimado para la ejecución:**

Inicio: Primer semestre del año 2014

**Fin:** Indeterminado

**Equipo técnico responsable:**

Los involucrados en el equipo técnico responsable serán el gerente y jefes de la empresa, el contador y la investigadora.

**Costo:** Para ejecutar las recomendaciones dadas a través de la evaluación se requiere de un valor aproximado de \$1000.

## **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”, es una institución financiera con cincuenta y un años de servicio a la comunidad, es importante mencionar que se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial 1712, inscrito en Quito el 10 de Junio de 1964 con el número de orden 1125, la misma que tiene como actividad principal la captación de recursos del público y canalizarlos para la otorgación de créditos a sus asociados, así como la prestación de servicios financieros a socios y clientes.

La Cooperativa mantiene cobertura geográfica en las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi, Pichincha, Bolívar, Los Ríos y Guayas, con 10 oficinas a nivel nacional, su oficina matriz se encuentra domiciliada en la Ciudad de Ambato con 51 años de servicio a la comunidad.

Su accionar se rige por las disposiciones señaladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Estatuto, reglamentos y disposiciones administrativas internas de la Cooperativa.

## **6.3. Justificación**

El manual de otorgamiento y recuperación de créditos que se propone es de gran utilidad para obtener un eficiente proceso en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, mediante la ejecución de esta propuesta permita aplicar correctamente el proceso de otorgamiento de crédito, con la finalidad de incrementar la rentabilidad y la recuperación de cartera logrando obtener una cartera sana y a su vez un servicio más eficiente, en base a decisiones tomadas de manera adecuada para el crecimiento corporativo de la cooperativa.

Este manual define claramente las políticas y normas crediticias mismas que ayudara a tener un mejor estudio de la capacidad de pago de los clientes con el

objeto de disminuir el riesgo de incobrabilidad en los créditos otorgados y de esta manera mantener una cartera sana.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. General**

Elaborar un manual de otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario, con el propósito de establecer un servicio eficaz y de calidad.

### **6.4.2. Específicos**

- Describir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.
- Proponer procedimientos de otorgamiento y recuperación de crédito que sirvan de guía aplicando flujo-gramas y así incrementar la rentabilidad de la Cooperativa.
- Detallar los indicadores financieros necesarios para medir la rentabilidad.

## **6.5. Análisis de factibilidad**

La aplicación de la presente propuesta es factible ya que se cuenta con el apoyo y predisposición de los directivos de la Cooperativa para la aplicación del manual de otorgamiento y recuperación de créditos, la viabilidad de la aplicación recae en los siguientes aspectos:

### **6.5.1. Política**

La propuesta está enfocado dentro del parámetro legal y reglamentario local y estatal respetando las políticas, acuerdo y estatus de carácter interno y externo de la institución sin infringir lo opuesto en la ley de compañía.

### **6.5.2. Económica**

Es necesario mencionar que para ejecutar la propuesta se cuenta con los recursos económicos los cuales ayudaran asumir gastos en la ejecución del Manual de

Otorgamiento y Recuperación de Créditos, además existe el apoyo del Gerente Propietario de la misma el cual se mantiene con la predisposición de contribuir económicamente en el proyecto.

### **6.5.3. Socio- Cultural**

La finalidad de esta propuesta se orienta a satisfacer las necesidades sociales proyectando una imagen de confiabilidad a través de servicios ágiles y oportunos disminuyendo tasas de interés, brindando un correcto asesoramiento a la inversión crediticia, y como consecuencia la cooperativa logre el retorno del dinero con su respectiva utilidad.

### **6.5.4. Tecnología**

Se cuenta con los equipos y tecnologías necesarias para el proceso y desarrollo de la propuesta como: suministros de oficina, equipos de oficina, muebles y enseres, software, calculadora, programas, acceso a internet, etc.

### **6.5.5. Organizacional y Operativa**

Es importante indicar que se cuenta con la colaboración de los miembros involucrados en la propuesta es decir con los operarios, el personal del Departamento de Crédito y Cobranza, sobre todo se cuenta con el apoyo del Gerente General.

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

### **Planificación Estratégica**

Para Amaya (2004, pág. 14), la planificación estrategia es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así, como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

Es menester informar para el cumplimiento de la planificación se debe cumplir etapas las cuales comprenden las siguientes fases:

## **Filosófica**

### **Misión**

En palabras de Rodríguez Andura (2006, pág. 58), menciona que la Misión es aquella que justifica su existencia como empresa y que sirve de guía en sus actuaciones. Esta misión, que debe reflejar su intención de satisfacer las necesidades de los consumidores, puede ser modificada con el paso del tiempo como consecuencia de los cambios que acontecen en el entorno y en la misma empresa.

### **Visión**

Según Amaya (2004, pág. 15), indica que la visión señala el rumbo, da la dirección, es la cadena o el lazo que une en las empresas el presente con el futuro.

La visión de una compañía sirve de guía en la formulación de las estrategias, a la vez que le proporciona un alcance a la organización. Esta visión debe reflejarse en la misión, los objetivos y las estrategias de la institución y se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicas, cuyos resultados deben ser medibles mediante un bien definido sistema de índices de gestión.

### **Principios y Valores**

En palabras de Alles (2009, pág. 47), expresa a los valores aquellos principios que representan el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas.

### **Objetivos**

López y Correa expresan (2007, pág. 30), que los objetivos son los resultados generales de la organización pretende alcanzar a largo plazo inspirada por su misión. Los objetivos específicos son metas, aspiraciones (a corto plazo) que la organización debe alcanzar con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos generales.

Ambos deben ser:



- Medibles
- Realistas
- Específicos en el tiempo
- Consistentes con las prioridades de la organización
- Comunicar la filosofía de la organización
- Proveer direccionamiento
- Servir como motivadores
- Clarificar el pensamiento organizacional
- Proveer elementos de control

## **Manual**

Santos y Guerreiro (1994, pág. 17), define a un manual de normas y procedimientos como un conjunto de toda aquella información escrita, que tiene como fin la sistematización del trabajo de manera racional, sencilla y ordenada, de forma que de lectura se desprenda la comprensión de cómo se debe desarrollar el trabajo.

En palabras Álvarez Torres (2006, pág. 22), menciona que los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.

Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este Manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta).

## **Contenido de los manuales**

El siguiente contenido es solamente una referencia de lo que podría incluir un manual de políticas y procedimientos:

Portada

Índice

- I. Hoja de autorización del área
- II. Política de calidad (cuando sea aplicable).
- III. Objetivos del Manual
- IV. Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos.
- V. Políticas
- VI. Formatos.
- VII. Anexos.

## **Ventajas de los Manuales**

Dolly Tejada (2007, pág. 464), señala que entre las principales ventajas que tienen los manuales se pueden mencionar:

- Estimulan la confusión e incertidumbre
- Disminuyen la carga de supervisión y control
- Permiten simplificar el trabajo
- Evitan la duplicación de funciones.
- Disminuyen la tendencia a realizar actividades de acuerdo con las preferencias de cada persona.

## **Desventajas de los manuales**

Pueden llevar a la mecanización o robotización de la gente al reducir la tendencia a que cada persona actúe de acuerdo con sus preferencias. Para evitar esta situación, debe dársele participación para que introduzca cambios e innovaciones en las actividades y procedimientos que se incorporarán a los manuales, sin menoscabo de la calidad del trabajo. Además, si no se actualizan periódicamente, se corre el mismo riesgo de la mecanización o robotización.

## **Objetivos de manuales**

Los objetivos que persiguen los manuales son los siguientes:

- Establecer normas mínimas de procedimientos para las operaciones básicas.
- Asignar funciones y actividades a cargos específicos o unidades organizacionales, para que queden claramente especificadas las áreas de responsabilidad.
- Servir de patrón de comparación para evaluar las actividades del servicio de alimentación.

## **Políticas**

Según Valle Córdova (2005, pág. 36), menciona que las políticas son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización

En palabras de Álvarez Torres (2006, pág. 42), menciona que una política es:

- a) Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares
- b) Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- c) Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en las actividades
- d) Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

## **Etapas del Proceso de Crédito**

Alezones (2011), expresa que el proceso crediticio está compuesto por cinco etapas:

**La Planificación.-** Implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. La improvisación ya no es parte del día a día.

**La Promoción.-** Lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todo las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.

**La Evaluación.-** Comprende el levantamiento de información de la unidad económico– familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

**La recuperación.-** Es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

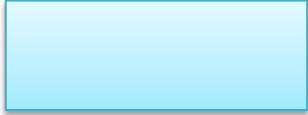
**La aprobación.-** Es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, parten de la mala Evaluación del cliente.

### **Los diagramas de flujo**

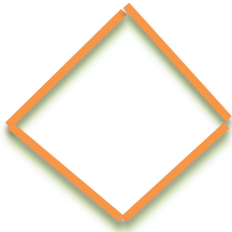
Para Alvares Torres (2006, pág. 43), los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- c) Dar seguimiento a los productos (bienes y servicios) generados por un proceso.
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- e) Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- f) Diseñar nuevos procesos.
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- i) Hacer presentaciones directivas.

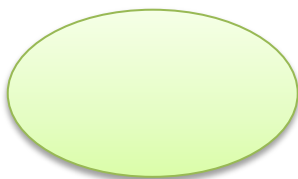
## Los Símbolos Básicos para elaborar un Diagrama de flujo



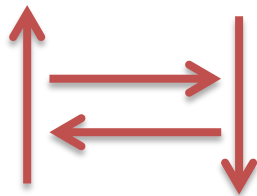
El símbolo **ACTIVIDAD** es un **RECTANGULO** que designa una actividad. Dentro de cada rectángulo se incluye una breve descripción de cada actividad.



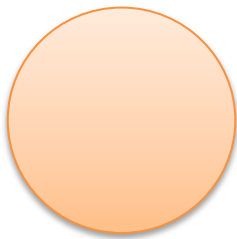
El símbolo **DECISION** es un **ROMBO**. Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (SI-NO, CIERTO-FALSO, etc.)



El símbolo **TERMINAL** es un **OVALO** que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso; FIN o FINAL, son palabras que se utilizan para designar el final del flujo del proceso.



LA LINEA DE FLUJO representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas.



El CONECTOR es un CÍRCULO que se utiliza para indicar continuidad del Diagrama del Flujo. Se utiliza cuando el Diagrama de Flujo abarca dos o más hojas y se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, o cuando físicamente una actividad está relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha.

Generalmente se usan letras mayúsculas o del alfabeto griego dentro del círculo conector. Por cada círculo conector que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna



El símbolo DOCUMENTO representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

## **Ventajas de los diagramas de flujo**

- ✓ Proporcionan una comprensión del conjunto
- ✓ Facilitan la comunicación
- ✓ Descubren las oportunidades para mejorar
- ✓ Hacen más fácil establecer límites

## 6.7. Modelo Operativo

### 6.7.1. Cuadro N° 10: Modelo Operativo

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
Descripción de la Situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reseña Histórica</li> <li>✓ Base Legal</li> <li>✓ Misión</li> <li>✓ Visión</li> <li>✓ Principios y Valores</li> <li>✓ Objetivo General</li> <li>✓ Política de Calidad</li> <li>✓ Política de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>✓ Productos y Servicios</li> </ul>	Investigadora	JULIO-AGOSTO 2015
Proponer procedimientos de otorgamiento y recuperación de créditos que sirvan de guía a través de flujo-gramas y así incrementar la rentabilidad de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar diagrama de flujo sobre del proceso información del socio</li> <li>✓ Elaborar diagrama de flujo del proceso recepción de documentos</li> <li>✓ Elaborar diagrama de flujo del proceso de aprobación de créditos</li> </ul>	investigadora	SEPTIEMBRE- OCTUBRE 2015
Detallar los indicadores financieros para medir la rentabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar a conocer cuáles son los principales indicadores para medir la rentabilidad.</li> </ul>	investigadora	NOVIEMBRE- DICIEMBRE 2015

**Fuente:** La Propuesta

**Elaborado por:** CASTRO, G. (2015)



**MANUAL DE  
OTORGAMIENTO  
Y  
RECUPERACIÓN DE  
CRÉDITOS**



## **Objetivo**

Definir los pasos a seguir para que se efectúen de manera eficaz todas las actividades en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa.

## **Alcance**

El presente manual está destinado al uso exclusivo del personal de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

## **Introducción**

El presente manual ha sido laborado con el propósito de proponer información clara y precisa sobre los procesos para el otorgamiento de créditos debido a que es el principal servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

## **Planificación Estratégica**

### **Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Sagrario" es una sociedad de personas que a diferencia de las sociedades de capital, fue fundada sobre la base de la cooperación el 10 de junio de 1964, por un grupo humano portador de grandes sueños y esperanzas, con el objeto de mejorar las condiciones de vida y satisfacer necesidades comunes, propias del grupo y de la comunidad.

En esta agrupación de personas encontró la clase media, el espacio del mercado de crédito apropiado para ejercer los fundamentales principios de solidaridad humana, autogestión y ayuda compartida.

En los primeros 20 años y por su composición financiera inicial, la gestión financiera tuvo que adaptarse a la línea de conducta crediticia tradicional, captar ahorros y conceder préstamos, complementando estas acciones con servicios directos al socio de atención médico-dental, seguro de vida y accidentes y seguro sobre préstamos.

En 1985 la cooperativa decide ingresar al control y la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, que vinculó a nuestra entidad con el sistema financiero ecuatoriano y que demandaba la toma de decisiones urgentes y necesarias, acordes con el momento que estaban viviendo las instituciones financieras.

En el año 2000 se concentraron los proyectos y procesos en un plan empresarial y en el operativo, que por valiosos y acertados, ayudaron a la cooperativa a crecer y a su vez a resistir la crisis financiera provocada por los banqueros. Grato es saber que la cooperativa salió fortalecida con los recursos comunitarios que administra, gracias a la fuerza moral que tiene, para comprometer a socios y clientes, lealtad y apoyo permanentes.

Referentes importantes de la expansión geográfica y del crecimiento sostenido de la cooperativa son sus sucursales de Riobamba y Latacunga y las agencias de Quito, Guaranda, Babahoyo y Milagro, que por su protagonismo responsable tienen reservado un sitio en la historia de la institución, pues constituyen la puerta de entrada y por lo tanto el punto de partida de otras expectativas financieras hacia otros sectores geográficos de importancia.

### **Base Legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, es una institución financiera con cuarenta y nueve años de servicio a la comunidad, se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial 1712, inscrito en Quito el 10 de Junio de 1964 con el número de orden 1125, cuya actividad principal es la captación de recursos del público y canalizarlos para la otorgación de créditos a sus asociados, así como la prestación de servicios financieros a socios y clientes.

El accionar está basada por las disposiciones señaladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Estatuto, reglamentos y disposiciones administrativas internas de la Cooperativa.

## **Misión**

*Brindar productos y servicios financieros competitivos para satisfacer las necesidades de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo de la economía solidaria del Ecuador.*

## **Visión**

*Ser líder y referente en el sector financiero cooperativo mediante una gestión profesional con responsabilidad social.*

## **Principios y Valores**

Los principios y valores que rigen las actividades de la Cooperativa son:

- Gestión ética y moral
- Compromiso con la organización y el país
- Rendición de cuentas
- Solidaridad
- Calidad en la gestión
- Efectividad y eficiencia
- Trabajo en equipo
- Desarrollo humano
- Reconocimiento

- Mejoramiento continuo

### **Política de Calidad**

Brindamos productos y servicios financieros de calidad, cumpliendo requisitos para satisfacer las necesidades de socios y clientes, en el marco del mejoramiento continuo, con personal competente, adecuada estructura financiera y tecnología confiable.

### **Política de Seguridad y Salud Ocupacional**

Operar como una empresa ética y responsable, cumpliendo y haciendo cumplir la normativa nacional e internacional vigente y aplicable en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Responsabilidad Social. Teniendo como objetivos prevenir la contaminación ambiental, deterioro de la salud y prevención de riesgos laborales, para lo cual cuenta con el recurso humano, económico y técnico idóneo.

### **Objetivo General**

Su objetivo general es fomentar el desarrollo socio económico de la comunidad, a través del sistema cooperativo para elevar el nivel de vida de sus asociados

### **Productos y Servicios**

- Cuenta Ahorro
- Cuenta Chiquiahorro
- Créditos Inmediatos
- Depósitos a Plazos
- Envíos Desde y Hacia el Exterior
- Pago de Impuestos
- Socio en Línea
- Alianza con Terceros
- Ahorro Programado

## **Líneas de Créditos**

- Créditos de Consumo
- Créditos para Vehículos
- Créditos para adquisición de Vivienda
- Microcrédito
- Cartas de garantía

## **INDICADORES DE RENTABILIDAD**

### **Margen de utilidad**

Este indicador muestra el porcentaje de las ventas netas que permiten a las empresas cubrir sus gastos operativos y financieros, es importante tener en cuenta que el costo de la mercancía vendida en las empresas comerciales se calcula según el sistema de inventarios que utilice, en cambio en las industriales o de manufactura está dado por el estado de costo de producto vendido; razón por la cual es posible que un valor que es bueno en una empresa comercial puede no serlo en una empresa industrial, considerando en éstas la alta inversión en activos fijos lo cual afecta las utilidades del periodo vía depreciaciones, así no afecte su flujo de efectivo

**MARGEN DE UTILIDAD** = Utilidad Bruta/ Ventas Netas

### **Margen operacional de utilidad**

El margen de rentabilidad operacional muestra al realidad económica de un negocio, es decir sirve para determinar realmente si el negocio es lucrativo o no independiente de cómo ha sido financiado, es decir sin considerar el costo, si lo tiene, de sus pasivos, lo anterior se sustenta en el hecho de que se compara la utilidad neta, depurada con gastos operativos, en relación las ventas netas; podría decirse que es la parte de las ventas

netas que queda a disposición de los dueños para cubrir el costo financiero de la deuda, si existe, y obtener sus ganancias.

MARGEN OPERACIONAL DE UTILIDAD = Utilidad Operacional/Ventas Netas

### **Margen neto de utilidad**

Este margen muestra la parte de las ventas netas que estaría a disposición de los propietarios, comparada con la anterior es importante observar que aquí ya la utilidad ha sido afectado por gastos financieros y por los impuestos.

MARGEN NETO DE UTILIDAD = Utilidad Neta/ Venta Netas

### **Rendimiento de Patrimonio - Rendimiento del Activo Total**

Los indicadores de rentabilidad del activo y del patrimonio sirven para observar cual es el real margen de rentabilidad de los propietarios con relación a su inversión, este valor debe compararse con el costo de oportunidad, es decir con otras alternativas posibles del mercado.

RENDIMIENTO DEL ACTIVO TOTAL = Utilidad Netas/ Activo Total Bruto

RENDIMIENTO DE PATRIMONIO = Utilidad Neta/ Patrimonio

### **Entrevista y Recepción De Documentos**

- El asesor de crédito debe entrevistar al cliente o socio.
- El asesor de créditos deberá demostrar eficiente en la forma de atención los clientes informará a los solicitantes de los requisitos, las garantías deben ser considerables y condiciones sean apropiadas para obtener un préstamo.
- Antes de llenar la información general del solicitante, el oficial o el asistente deberá cerciorarse si se trata de un nuevo socio o repetido.
- El asesor de crédito o el asistente indicará al solicitante la documentación mínima que deberá presentar para el crédito (copia de la cédula de

identidad y papeleta de votación del deudor, garante y cónyuge, documento que acredite la actividad económica por ejemplo, copia de un pago de servicio básico)

## **Análisis Del Crédito**

El propósito del análisis del crédito es el de establecer la capacidad económica del socio / cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación.

El Asesor de Crédito debe tomar en cuenta ciertos factores importantes:

### **1) Carácter**

Con el carácter se comprueba la estabilidad y cumplimiento del prestatario (socio) de sus diversos compromisos personales. Indicadores de carácter comprenden:

Estabilidad de residencia,

- Estabilidad laboral.
- Experiencia crediticia con la Cooperativa,
- Referencia de créditos comerciales.

### **2) Capacidad de pago**

Percibe la capacidad que tiene el socio / cliente para cubrir todas las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado.

Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del cliente comprenden:

- Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades comerciales, etc.)

### **3) Capital (Respaldo Patrimonial)**

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



#### **4) Colateral (Garantía)**

El Asesor de Crédito deberá determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

#### **Aprobación de crédito**

- En cualquiera de los niveles resolutivos, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprueba, esta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.
- Toda transacción crediticia, deberá enviarse con su evaluación técnica y recomendaciones al nivel respectivo y este a su vez aprobará o negará.
- Inmediatamente que una resolución ha sido emitida y notificada al Departamento de Crédito, se notificará lo resuelto al solicitante, usando para ello la vía más rápida posible.

#### **Recuperación de Cartera**

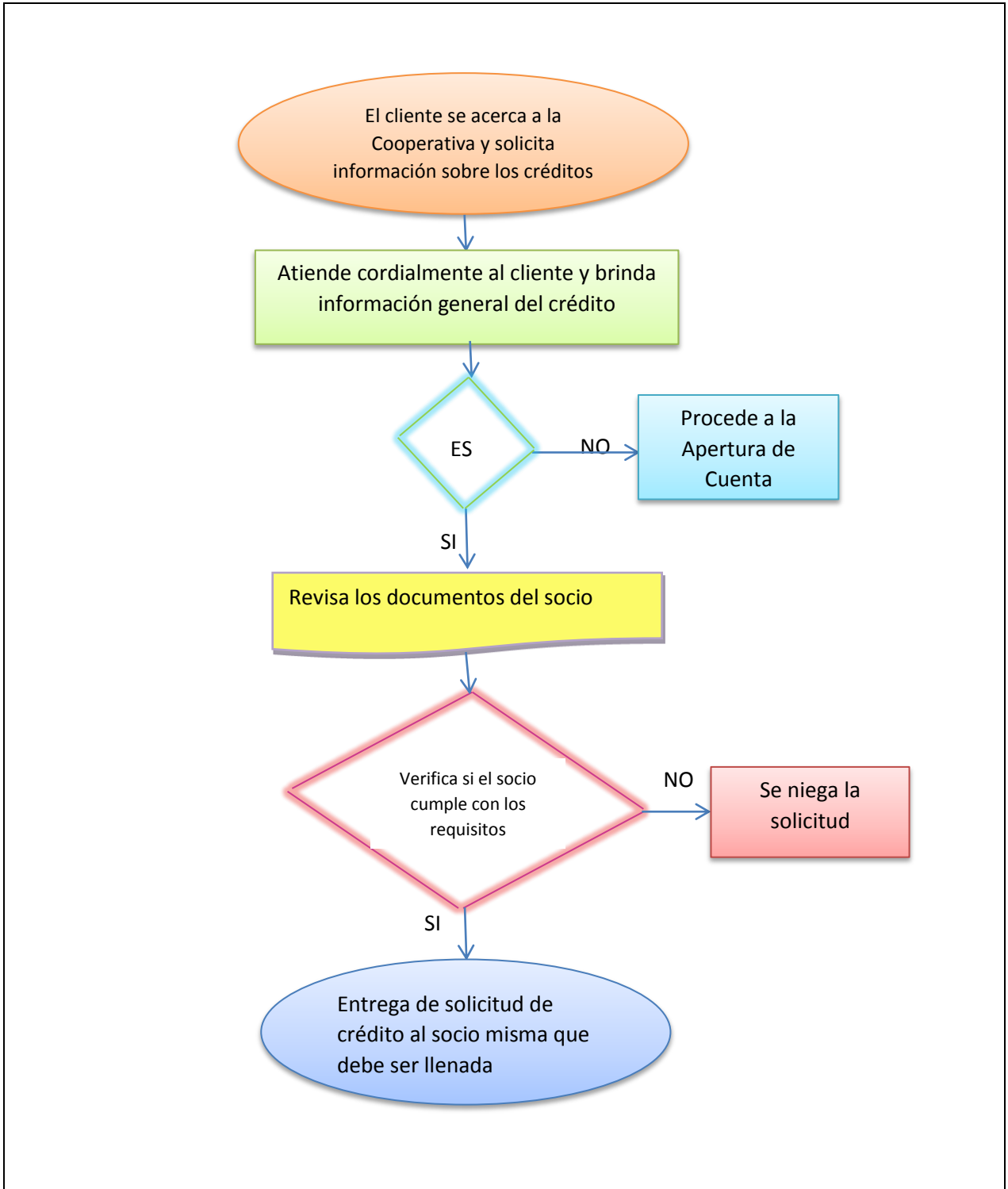
Para los procesos de recaudación de cartera se toman lo siguientes aspectos:

- Se realiza llamadas telefónicas de recordatorios a los socios con 48 horas de anticipación a la fecha de vencimiento.
- La cooperativa realizara debito automáticos de la cuenta del socio en la fecha de vencimiento
- La revisión de la cartera vigente se realizara con frecuencia diaria.

**PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS: ASESORAMIENTO AL  
CLIENTE/SOCIO**

#	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	<b>INTERESADO/ SOCIO</b>	Solicita información general sobre los créditos que ofrece la cooperativa.	
2	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Atiende cordialmente al interesado/cliente y pregunta si es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el sagrario Cía. Ltda.	Si la persona interesada no es socio facilita la información y los requisitos necesaria apertura de cuenta y ser socio de la cooperativa
3	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Brinda la información requerida para poder acceder a la otorgación de un crédito.	
4	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Toma datos preliminares del socio y examina toda la información en la base de datos de la cooperativa.	En caso de que el cliente no cumpla con los requerimientos se niega la solicitud
5	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Establece las condiciones de la operación como: monto, plazo, fecha de pago, garantía y tasa de interés con la que se maneja en la cooperativa.	
6	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Si el socio está de acuerdo con los requerimientos se entrega la solicitud y los requisitos para tramitar el crédito.	

## FLUJOGRAMA N° 1 ASESORAMIENTO AL CLIENTE/SOCIO

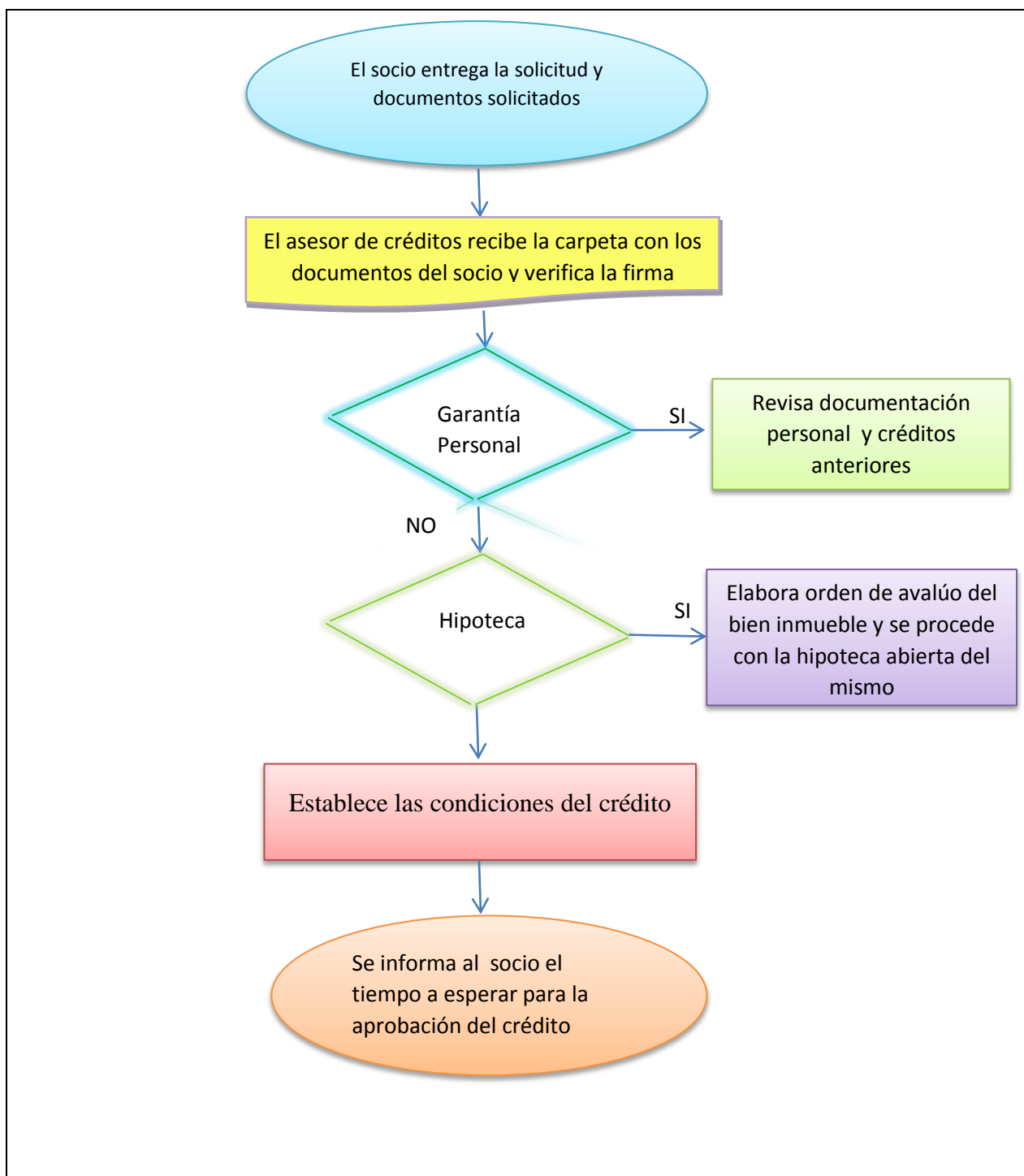


Elaborado por: CASTRO.G (2015)

## PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

#	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	<b>SOCIO</b>	Entrega la solicitud llena y los documentos solicitados.	
2	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Recibe la carpeta del socio con todos sus documentos y que la firma este igual a como esta en la cédula de identidad del socio.	
3	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	En caso de que el crédito sea con garantía personal, se procede a la revisión de todos los documentos del garante.	Si el garante tiene deudas pendientes, la misma debe estar al día.
4	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	En caso de que el crédito sea con hipoteca, se procede a constituir una hipoteca abierta.	Se debe realizar el avalúo del bien inmueble con un Ingeniero asignado por la cooperativa y a su vez la hipoteca abierta en la notaria designada por la cooperativa.
5	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Establece las condiciones del crédito como: monto, plazo, fecha de pago, garantía y tasa de interés con la que se maneja en la cooperativa.	
6	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Luego de haber revisado la información entregada este completa y la misma está acorde con el tipo de crédito se informa al socio el plazo a que debe esperar para la aprobación del crédito.	

## FLUJOGRAMA N° 2 DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

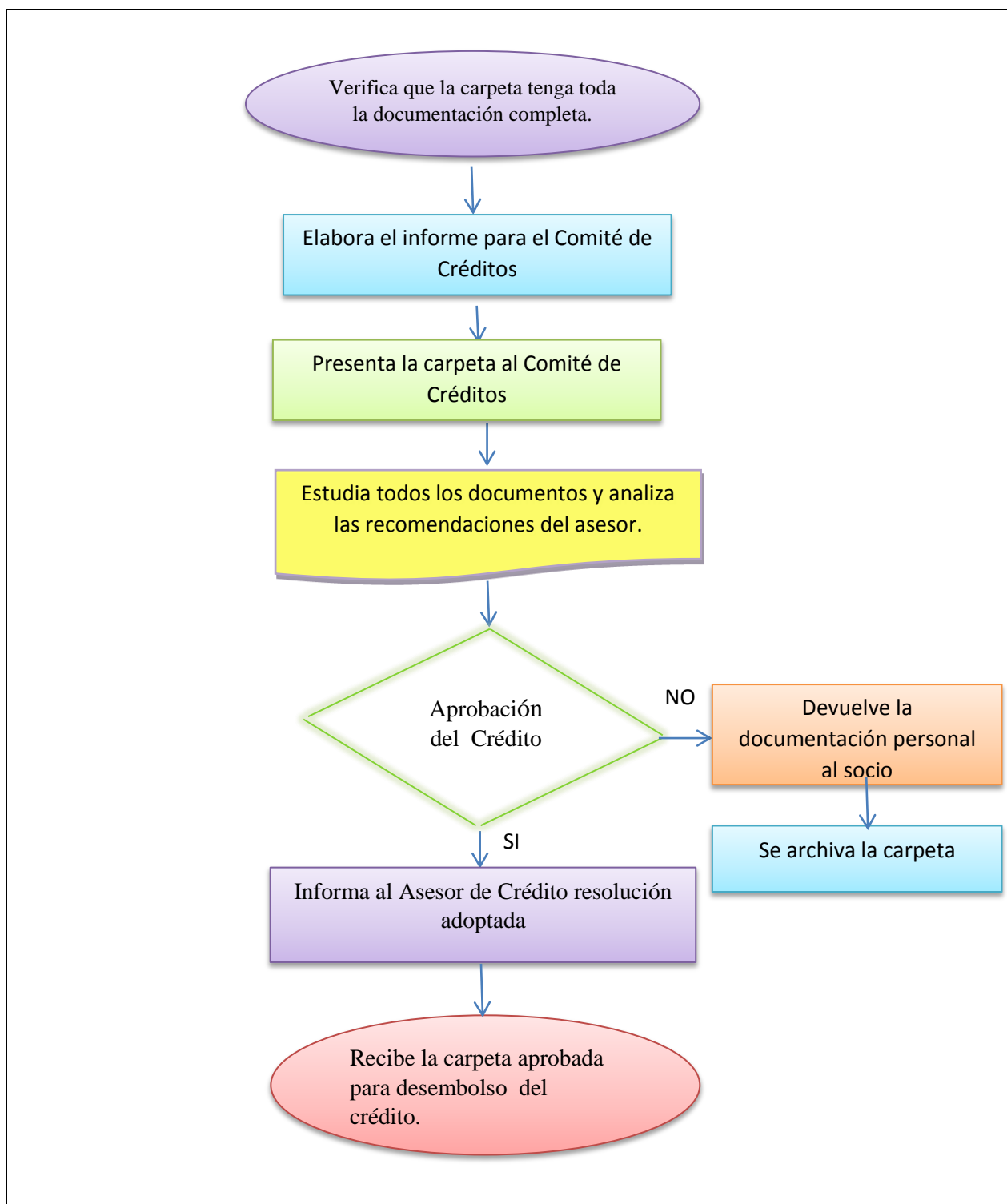


Elaborado por: CASTRO.G (2015)

## PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS: APROBACIÓN DE CRÉDITOS

#	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Verifica que la carpeta tenga toda la documentación completa.	
2	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Elabora el informe para el Comité de Crédito.	
3	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Entrega la carpeta al Comité de Crédito.	
4	<b>COMITÉ DE CRÉDITO</b>	Estudia todos los documentos y analiza las recomendaciones del asesor.	
	<b>COMITÉ DE CRÉDITO</b>	Resuelve por aprobación o negación con firma y sello en la solicitud.	El comité envía la carpeta al asesor de crédito y suscribe la resolución para adjuntar a la carpeta aprobada. En el caso de no haberse aprobado el crédito el asesor devuelve toda la documentación personal al socio.
5	<b>COMITÉ DE CRÉDITO</b>	Informa al Asesor de Crédito resolución adoptada.	
6	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Recibe la carpeta aprobada para desembolso del crédito.	El asesor informa inmediatamente al socio si se aprobó o negó el crédito solicitado.

### FLUJOGRAMA N° 3 APROBACIÓN DE CRÉDITOS



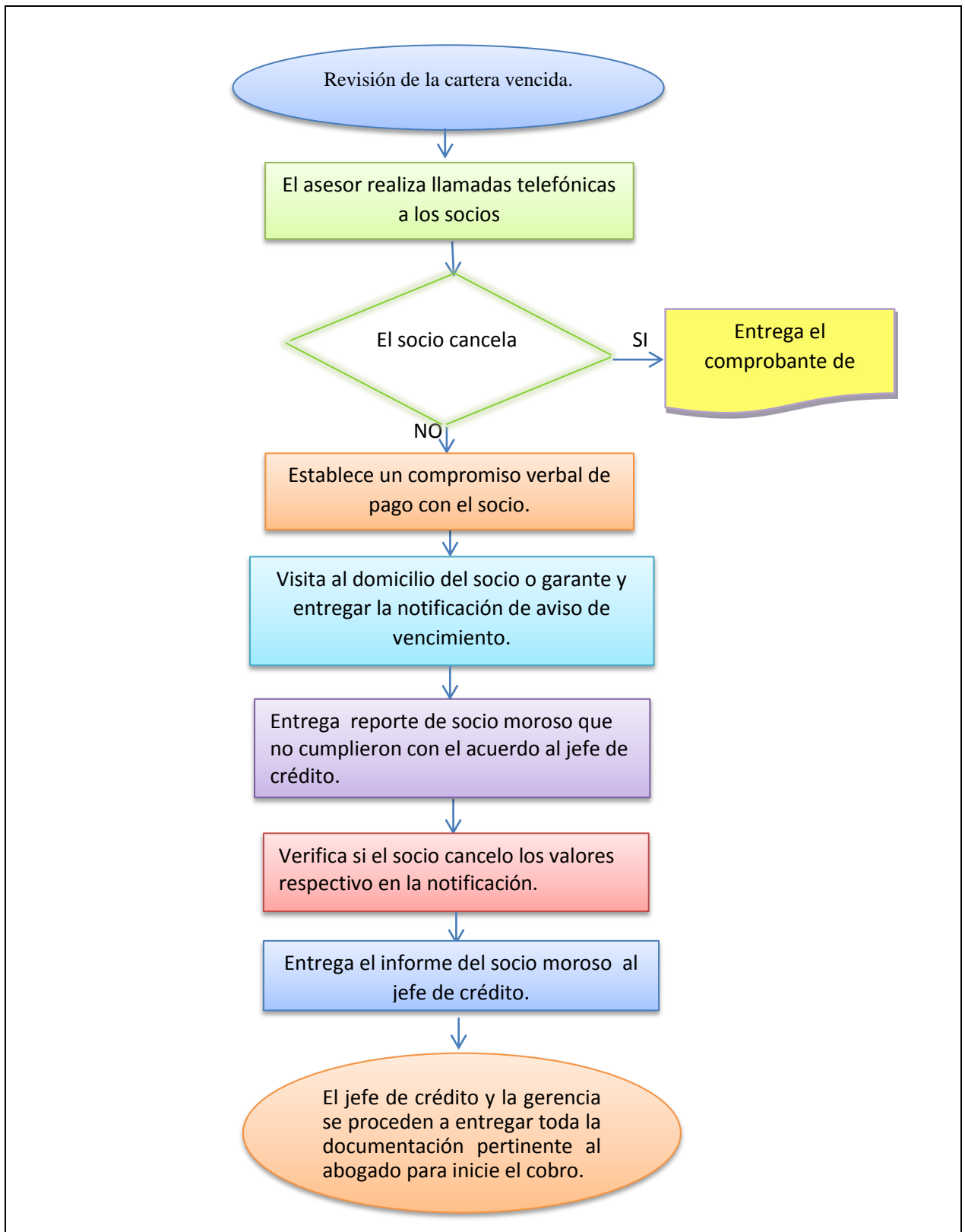
Elaborado por: CASTRO.G (2015)

**PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS: RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.**

#	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Revisión de la cartera vencida.	
2	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Realiza llamadas telefónicas a los socios o garantes que estén pendientes de la cuota de vencimiento.	verifica que se cumpla con el compromiso establecido con la cancelación y entrega del comprobante de pago
3	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Establece un compromiso verbal de pago con el socio.	
4	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Entrega reporte de socio moroso que no cumplieron con el acuerdo al jefe de crédito.	La notificación recibida debe ser firmada por el socio o algún familiar
5	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Visita al domicilio del socio o garante y entregar la notificación de aviso de vencimiento.	
6	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Verifica si el socio cancelo los valores respectivo en la notificación.	
7	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	Entrega el informe del socio moroso al jefe de crédito.	
8	<b>JEFE DE CRÉDITOS</b>	Una vez agotadas todas las instancias de recuperación de créditos vencidos, el jefe de crédito y la gerencia se proceden a entregar toda la documentación pertinente al abogado para inicie el cobro.	

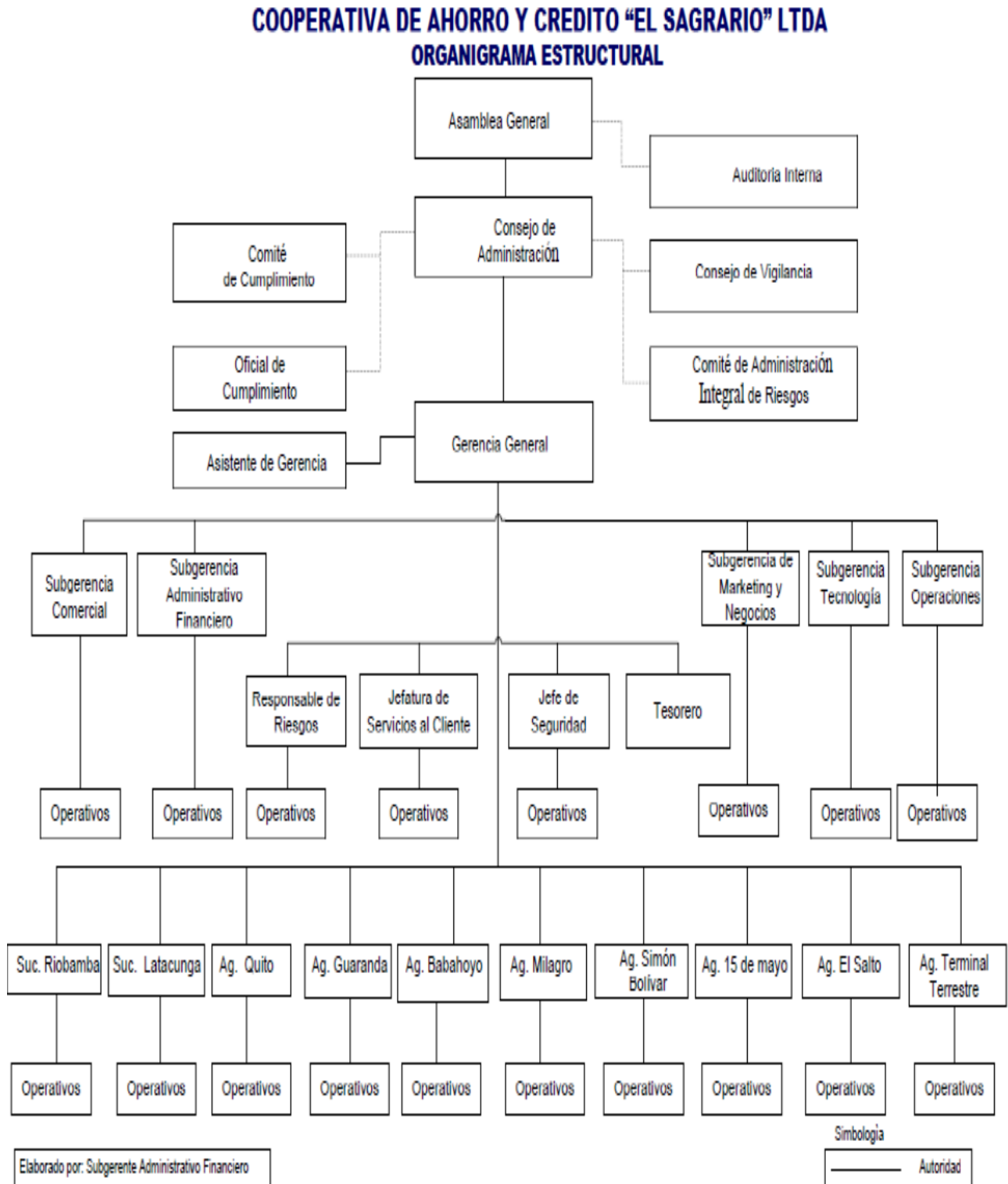


## FLUJOGRAMA N° 4 RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



Elaborado por: CASTRO.G (2015)

## 6.8 Administración de la Propuesta



**Gráfico N°11:** Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario.

## **GERENCIA GENERAL**

Administrará la gestión de crédito, en base al presupuesto y a la normativa institucional que el Consejo de Administración determine para el cumplimiento del presente Reglamento.

## **SUBGERENCIA OPERATIVA**

Será responsable de analizar y asesorar los procedimientos para la recuperación de cartera. Subgerencia Operativa conformará el tercer nivel de aprobaciones de Comité de Crédito.

## **DIRECCIÓN DE NEGOCIOS FINANCIEROS Y OPERACIONES**

Será responsable de la planificación, dirección, coordinación, supervisión y control del cumplimiento de las disposiciones internas y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria referentes al área del negocio, llevará una estadística por Oficial de Créditos y Cobranzas de los casos que han sido enviados a recuperación por la vía judicial y realizará un continuo seguimiento del estado en el que se encuentren todos los casos en etapa de cobro judicial, de acuerdo al informe mensual remitido por el Asesor Jurídico.

## **COMITÉ DE CRÉDITO**

Será el encargado de conocer, analizar, suspender, aprobar o negar las solicitudes de crédito de matriz y de las Agencias destinadas a la actividad: Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito, de acuerdo al monto establecido en los niveles descritos en el artículo 5, los mismos que poseen autonomía e independencia entre sí. El Oficial proponente del crédito, podrá ser requerido con voz informativa, en el segundo y tercer nivel.

## **FORMALIZACIÓN DE LAS RESPONSABILIDAD**

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario no cuenta con un manual exclusivamente para el proceso de Otorgamiento y Recuperación de Cartera, es por ello que se está elaborando un dicho manual en base a competencias.

Las personas que intervienen en el departamento de crédito se detallan a continuación y se describirán sus responsabilidades de cada puesto así como también su perfil:

- Asistente de Créditos
- Oficial de Créditos y Cobranzas
- Asiste de Control de Créditos
- Comité de Crédito
- Asesor Jurídico

## **ASISTENTE DE FRONT DE CRÉDITOS**

### **MISIÓN**

Realizar actividades de información y guía interinstitucional todo relacionado con información de créditos, así como también receptor la documentación necesaria de los socios y clientes que desea realizar un crédito.

### **Actividades**

- ✓ Atención al Cliente
- ✓ Información de Créditos
- ✓ Negociación del Crédito
- ✓ Recepción de Documentos

## **OFICIAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

### **MISIÓN**

Determinar la metodología, para colocar créditos, controlar y lograr la recuperación total de la cartera de crédito vencida a partir del primer día que el socio de la Cooperativa está en mora.

### **Actividades**

- ✓ Colocar mensualmente créditos de acuerdo a las metas propuestas.
- ✓ Análisis de solicitudes de préstamo y verificar referencias personales del socio y garantes
- ✓ Exigir, cobrar, acordar o transar con los socios morosos el pago de sus obligaciones aplicando el manual y reglamento; con el propósito de mantener un indicador bajo
- ✓ Actualizar en el sistema datos clientes socio y datos crediticios (situación socio- económica) para la efectiva acción de cobranzas en el cronograma de actividades.
- ✓ Realizar la verificación de los datos y documentos ingresados por los socios y del domicilio de los mismos.

## **OFICIAL DE CONTROL DE CRÉDITO**

### **MISIÓN**

Controlar la metodología de cada uno de los procesos de créditos verificando la veracidad del mismo.

### **Actividades**

- ✓ Revisar la documentación
- ✓ Análisis de la capacidad de pago
- ✓ Revisar datos en el sistema de los deudores cónyuges y/o garantes.
- ✓ Análisis del patrimonio
- ✓ Revisar políticas de Créditos

## **MIEMBROS DE COMITÉ DE CRÉDITO**

## **MISIÓN**

Los miembros de comité de Crédito deberán analizar y aprobar los créditos eficientes de cada uno de los tipos de créditos hasta su desembolso.

## **INTEGRANTES**

- Presidente(a)
- Secretario(a)
- Vocal

## **Actividades**

- ✓ Revisar la documentación
- ✓ Análisis de la capacidad de pago
- ✓ Análisis del patrimonio
- ✓ Revisión y análisis de buro de crédito
- ✓ Revisión y análisis de Función Judicial

## **ASESOR JURÍDICO**

### **MISIÓN**

Proporcionar opiniones y criterios de carácter jurídico, así como asesoramiento y apoyo de carácter legal en las actividades de la cooperativa.

### **Actividades**

- ✓ Asesorar legalmente en los negocios, operaciones que realice la Institución conforme a las disposiciones legales vigentes cuando lo requiera el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y Gerencia General.
- ✓ Elaborar la normativa societaria básica: Estatuto, reglamento de Elecciones, Reglamento de Crédito, y los demás que dispongan los organismos de control interno y externo.
- ✓ Asistir a las sesiones de Asambleas Generales Ordinaria y Extraordinaria

## Presupuesto de Administración de la Propuesta

Cuadro N° 11 Presupuesto de Administración de la Propuesta

DETALLE	COSTO TOTAL
Suministros de Oficina	\$ 100
Equipo de Computo	\$ 300
Impresiones, copias, anillados	\$ 150
Comunicación, transporte	\$150
Folletos, guías	\$200
Internet	\$100
<b>TOTAL</b>	<b>\$1000</b>

Fuente: La Propuesta

Elaborado por: CASTRO, G. (2015)

La presente propuesta tiene un costo de \$1000.00, los mismos que son el complemento para el avance y cumplimiento de las recomendaciones expuestas.

### 6.9 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Es fundamental disponer de un monitoreo y evaluación de la propuesta para tomar decisiones adecuadas que permiten mejorarla. La parte interesada en la evaluación del diseño de estrategias de financiación sería la gerencia para analizar los nuevos índices de rentabilidad que ésta generaría. Para facilitar la evaluación se sugiere realizar la siguiente matriz:

**Cuadro N° 10 Matriz del Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>¿Por qué evaluar?</b>	Se debe evaluar con la finalidad de conocer el número de créditos entregados cada mes y de esta manera medir el nivel de rentabilidad de la cooperativa.
<b>¿Para qué evaluar?</b>	Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta y evaluar los resultados de la misma.
<b>¿Qué evaluar?</b>	El proceso otorgamiento de crédito y la rentabilidad.
<b>¿Quién evalúa?</b>	Se encargara de evaluar el coordinador del proyecto.
<b>¿Cuándo evaluar?</b>	A la culminación de la ejecución de la propuesta.
<b>¿Cómo evaluar?</b>	Se aplicara el nivel de investigación descriptivo, el tipo de investigación será de campo y se realizara a través de la lista de cotejo al Gerente Administrativo Financiero y al Jefe de Créditos y Cobranzas.
<b>¿Con qué evaluar?</b>	Mediante la aplicación del Manual de otorgamiento recuperación de cartera aplicando flujo-gramas e indicadores de rentabilidad.
<b>¿Cuáles son los indicadores?</b>	Satisfacción de los socios, Calidad del Servicio, Rentabilidad.
<b>¿Cuáles son las fuentes de información?</b>	Gerente Administrativo Financiero y Jefe de Créditos y Cobranzas.
<b>¿Con que criterios?</b>	Otorgamiento de Créditos, logrando alcanzar la meta y el objetivo planteado.

**Fuente:** La Propuesta

**Elaborado por:** CASTRO, G. (2015)



## BIBLIOGRAFÍA

- LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA PORPULAR Y SOLIDARIA Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Y SU REGLAMENTO DE APLICAIÓN.* (2012). Quito: eSilec Profesional.
- Aching, Guzmán , C. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales para toma de decisiones.* México, D.F.: Universidad Autónoma de México.
- Aching, Guzmán, C. (2006). *Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia.* España: Esan.
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera I.* España: Univeritat Jaume.
- Aldana, H. (1980). *Manual para Maneja Contable y Control de las Formas Asociativas (FAS).* Bogotá, Colombia: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas - OEA.
- Alezones, E. (23 de Febrero de 2011). *El Proceso Crediticio en Microfinanzas.* Recuperado el 15 de Junio de 2015, de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>
- Alles, M. (2009). *Como llevarme bien con mi jefe y mis compañeros de trabajo.* Buenos Aires: Granico.
- Alvarez, Torres, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.* Mexico, D.F.: Panorama.
- Amaya, Amaya, J. (2004). *Gerencia Planificaciòn y Estrategia.* Bucaramaya: Universidad Santo Tomas.
- Andrade V., R. D. (2003). *LEGISLACIÓN ECONÓMICA DEL ECUADOR.* Quito: Producciones digitales Abya-Yala.
- Antoine, C. (1998). *Economía Social.* Madrid: La España Moderna.
- Arjona, Torres, M. (1999). *Dirección estratégica: un enfoque práctico : principios y aplicaciones de la Gestión del Rendimiento.* Madrid: Edigrafos, S.A.
- Ávila, Macedo , J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad.* México: Umbral Editorial, S.A. de C.V.
- Balarezo, S., & Fernández, I. (1998). *PERSPECTIVAS DEL DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE HACIA EL SIGLO XXI, EN EL ECUADOR.* Ecuador: PASQUEL Producciones.
- Barajas, Nova, A. (2008). *Finanzas para no financistas.* Bogotá, D.C.: Editorial Javeriana.
- Beodo Vilabella, L. (2007). *Las Fuentes de Financiación Y Su Coste.* España: Netbiblo, SL.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigacion.* Mexico DF, Mexico: Pearson.

- Blas, Jimenez, M. P. (2013). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Palibrio LLC.
- Borda, Pérez, M., Tuesca, Molina, & Navarro, Lechuga, E. (2009). *Métodos Cuantitativos*. Bogotá-Colombia: Ediciones Uninorte.
- Cee-Forge-lica. (1986). *Memoria del Segundo Taller de Contabilidad - Estados Financieros*. Costa Rica: IICA.
- Cisneros Paredes, N. C. (2014). *La emisión de Créditos y su relación con la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda*. Amabto: Universidad Técnica de Ambato.
- CODIFICACION Y RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2012). *Disposiciones de supervisión y control para las entidades del sistema*. Quito-Ecuador: SBS.
- Corona, Romero, E., Bejarano, Vásquez, V., & González, García, J. R. (2014). *ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES Y CONSOLIDADOS*. Madrid: UNED.
- Cortés, Dominguez, V., Moreno, J. D., & Feijo, Sánchez, B. (2010). *Reflexiones para la reforma concursal*. Madrid: Reus S.A.
- Del Cid Pérez, A., & Sandoval, Recinos, F. (2007). *Investigación Fundamentos y metodología*. México: Pearson educación.
- Díaz, Rivel, F., & Rosales, Ortíz, R. (2003). *Los Resultados de la Evaluación*. Costa Rica: EUNED.
- Dolly, Tejada, B. (2007). *Administarción de servicios de alimentación*. Colombia: Unversioquiaidad de Ant.
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas Corporativas*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Elizondo, A., & Altman, E. (2008). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Miami: Limusa Noriega Editores.
- Emery, D., Finnerty, J., & Strowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Escudero, C. H. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos Aires: DUNKEN.
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las Decisioes de Gestión Empresarial*. Madrid: ESIC.
- Faga, H. A. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Ferro, Veiga, J. M. (2004). *Morosos, Dudosos y Outsourcing*. España: LEX NOVA S.A.
- Gallego, Izquierdo, T. (2007). *Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia*. España: Editorial Médica Panamericana S.A.

- García Avedaño, P. (2006). *Introducción a la Investigación bioantropológica en actividad física. deporte y salud*. Caracas, Venezuela: Faces UCV.
- García, Fernández, J. (2004). *Manual de Introducción al Análisis Contable de la Empresa*. Madrid: Complutense.
- Garza, M. A. (2007). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades*. Mexico DF: El Colegio de México A.C.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2005). *Fundamentos de Inversión*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Gussepa De Agostino, C. (2007). *Aspectos Teóricos la Evaluación Educativa*. San Juan-Costa Rica: Isbn.
- Hanke, J. E. (2006). *Pronóstico en los Negocios*. Mexico DF: Pearson.
- Hax, A., & Majluf, N. (1997). *ESTRATEGIAS PARA EL LIDERAZGO COMPETITIVO*. Argentina: Granica S.A.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández; Arias, M. D. (1998). *El Crédito Bancario en Costa Rica: Una Perspectiva de Análisis*. Costa Rica: EUNED.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Diemerno editores.
- Izuzquiza, I. (1994). *Guía para el estudio de la filosofía: Referencias y métodos*. Barcelona: ANTHROPOS.
- JEP. (05 de 2012). *6059 cooperativas activas en Ecuador*. Recuperado el 24 de 11 de 2014, de prensa: <http://www.coopjep.fin.ec/prensa/noticias-financieras/253-6059-cooperativas-activas-en-ecuador>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Lawrence J, G. (2003). *Principios de Administración Financiera* (Décima Edición ed.). México: PEARSON EDUCATIOÓN.
- Lerma, H. (2004). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Levy, L. H. (2005). *Planeación Financiera en la Empresa Moderada*. Chile: Ediciones Fiscales ISEF.
- Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Cengage Learning Editores, S.A de C.V.
- Lopez, Trujillo, M., & Correa, Ospina, J. (2007). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Manizales Colombia: Universidad de Caldas.

- Lozano, J. (20 de 12 de 2010). *Investigación exploratoria*. Obtenido de <http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html>
- Marín, Hernández, S., & Martínez, García, F. J. (2003). *Contabilidad Bancaria:Financiera, de Gestión y Auditoría*. Madrid: Ediciones Pirámide ( Grupo anaya S.A.).
- Martínez le Clinche , R. (1996). *Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma del México.
- Martínez, Neira, H., Calderón, López, J. M., & Martínez, Neira. (2003). *Financiamiento del desarrollo*. Santiago de Chile: Copyrigh Naciones Unidas.
- Media, Díaz, & Verdejo, Carrión. (2001). *Evaluación del aprendizaje estudiantil*. San Juan Rico: Isla Negra.
- Morillo, M. (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos*. Mérida-Venezuela: Redalic.
- Moyer, C., Macguigan, J., & Kretlow, W. (2005). *Administración Financiera Contemporanea*. México: Cengage Learning Editores.
- Navarro, Márquez, M. A. (2007). *Técnicas de crédito y cobranza-Manual de prácticas* . México: Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.
- Ortiz, Soto, O. (2001). *El dinero: la teoría, la política y las instituciones*. México, D.F.: Universidad Autónoma de México.
- Otalfranco, S. H., Serrano, G., & Serrano García, R. (2007). *Simulación Financiera con delta Simul-e*. Madrid: Albasanz.
- Pampillón, Fernández, F., Cuesta, González, M. M., & Ruza, C. (2012). *Introducción al sistema financiero*. Madrid : Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid .
- Parkin, M., Gerardo, E., & Muñoz , M. (2007). *Macroeconomía*. México: Pearson Education.
- Peinado, Sotomayor, M. (1987). *Cartera Crediticia Del Banco de Fomento Agropecuario de El Salvador*. Honduras: IICA.
- Pérez E, L. (1993). *Un Metodo Eficaz Para el Analisis Financiero de Peuenos y Medianos Proyectos de Inversión*. San José, Costa Rica: IICA.
- Redón, Rojas. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. México DF: UNAM.
- Reglamento general de la Ley de Cooperativas. (2010). *Constitución de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Manabí: República del Ecuador.
- Reyes, Ponce, A. (2004). *Admistración de Empresas Teoría y Práctica*. México: Limusa S.A. de C.V.
- Rodriguez, Ardura , I. (2006). *Principios y estrategias de Marketing*. Barcelona: UOC.

- Rojas, Soriano, R. (2002). *Investigación Social*. México DF: Plaza y Valdés.
- Salas, O. A., & Campa, F. (2013). *Manual Del Controller*. España: Profit.
- Sánchez, Estella, O. (2011). *Análisis Contable Y Financiero*. España: Paraninfo, S.A.
- Sanchez, Calero, J., & Guilarte, Gutierrez, V. (2004). *Comentarios a la Legislación Cocursal*. España: LEX NOVA, S.A.
- Santos, Ramos, B., & Guerrero, Aznar, M. (1994). *Administración de medicamentos: teoría y práctica*. Madrid: Edigrafos, S.A.
- Siniestra, Valencia, G., & Polanco, Izquierdo, E. (2007). *Contabilidad Administrativa*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Superintendencia de Bancos y Seguros . (2003). *Normas Generales para la aplicación de la ley general de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito-Ecuador: Resolución No JB-2003-602.
- Tanaka Nakasone, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Perú: Fondo Editorial PUCP.
- Tapia Palma, F. R. (2012). *Los procedimientos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito dirección provincial de salud de Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga durante el año 2010*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Tolley, E. (2005). *Investigación Aplicada En Salud Pública- Métodos Cualitativos*. Washington, D.C. : Family Health Internacional.
- Trejos, R., & de las Casas, L. (1999). *Hacia una nueva institucionalidad: cambios en la forma de conducir la agricultura*. San José, Costa Rica: IICA.
- Valdes, Ibarra, D. (2004). *El buen uso del dinero*. México, D.F.: LIMUSA, S.A.
- Valle, Córdoba, E. E. (5 de Diciembre de 2005). *Créditos y Cobranzas*. Recuperado el 13 de Junio de 2015, de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Vásquez, Guzmán, D., & Romero, Cifuentes, T. (2005). *Contabilidad Financiera*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington: IDB Bookstore.

# ANEXOS



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



**LISTA DE COTEJO**

**ANEXO N°1**

**LUGAR DE OBSERVACIÓN:** Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario

**INVESTIGADOR:** Gabriela Castro

**OBJETIVO:** Analizar el Otorgamiento de Crédito.

**INSTRUCTIVO:** Marque con una X en el casillero para indicar si cumple o no con los requerimientos establecidos.

**ENTREVISTA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	El personal encargado recibe cordialmente a su cliente para establecer contacto e iniciar el proceso de asesoramiento.		
2	El oficial de crédito informa los tipos de créditos y requisitos que se requieren.		
3	El oficial de crédito toma los datos preliminares del cliente		
4	El cliente interesado del producto de la cooperativa solicita información sobre los créditos que brinda la cooperativa, al oficial de créditos.		
5	El oficial de crédito entrega el formato de solicitud de crédito y la lista de requisitos necesarios para tramitar el crédito		
6	En caso de que la persona interesada no sea socio de la cooperativa debe realizar el proceso de apertura de cuenta		
7	La persona interesada acude a servicio al cliente para apertura la cuenta y ser socio de la cooperativa		
8	El socio realizara en ventanilla el depósito del dinero mínimo que requiere para el crédito		
9	Existen documentos pre-impreso que permitan agilizar todos los procesos para		

	otorgar un crédito		
<b>10</b>	El socio entrega la solicitud de crédito al oficial de créditos		
<b>11</b>	El socio y garante entrega la copia de cédula de identidad al oficial de crédito		
<b>12</b>	El socio y garante entrega la copia de la papeleta de votación al oficial de crédito		
<b>13</b>	El socio entrega la planilla de un servicio básico (agua, luz o teléfono )		
<b>14</b>	El socio entrega el rol de pagos o certificado de trabajo		
<b>15</b>	El socio entrega la copia de la matrícula del vehículo en caso de poseer		
<b>16</b>	El socio entrega la escritura original del bien inmueble en caso de poseer		
<b>17</b>	El socio entrega la copia de planos del bien a construir o remodelar		
<b>18</b>	Todas las copias entregadas por el socio deben a copias a color		
<b>19</b>	El avalúo del bien inmueble del socio es realizado por un ingeniero que no tiene ningún contacto con la cooperativa		
<b>20</b>	El socio entrega el avalúo del bien realizado por el perito de la cooperativa		
<b>21</b>	El avalúo del bien inmueble es firmado por el socio		
<b>22</b>	El socio entrega una copia del avalúo del bien inmueble		
<b>23</b>	Entrega el pago de predio urbano del terreno o casa		
<b>24</b>	El oficial de crédito ayuda al socio a completar información de la Solicitud de Crédito en caso de entender algún ítem		
<b>25</b>	El oficial de crédito verifica que la documentación presentada por el socio sea la correcta y completa		
<b>26</b>	El trámite correspondiente para realizar un crédito es realizado en una notaría que el socio puede decidir		
<b>27</b>	El oficial de crédito genera el expediente de crédito y envía toda la documentación al Área de Análisis para el proceso respectivo		



<b>TOTAL</b>		
--------------	--	--

### VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Se escanea los documentos receptados de los clientes		
2	Se evalúa la solicitud de crédito entregada por el cliente		
3	Se verifica que la solicitud se haya llenado con el mismo color de esfero		
4	Se acepta que la solicitud de crédito este manchada		
5	Es necesario que la solicitud se haya llenado con mano imprenta		
6	Se evalúa el certificado de trabajo o rol de pagos presentados y verificar la fuente de ingreso del cliente		
7	Llaman al trabajo del socio en la presencia del mismo		
8	Se evalúa los títulos de propiedad presentadas por el cliente para determinar su nivel patrimonial		
9	Se evalúa el historial crediticio del cliente		
10	Se verifica si el cliente consta en la central de riesgos		
11	Se evalúan los documentos presentados por el garante del cliente		
12	Se realizan inspecciones del domicilio y el trabajo del cliente dos veces		
13	Se verifica el domicilio del socio y del garante		
14	Si el socio está casado se pide el acta de matrimonio integra		
15	Se verifica si el socio tiene alguna relación con algún empleado de la cooperativa		
16	La Cooperativa cuenta con una planta virtual para la validación de los documentos		

17	En la cooperativa se verifica si se han cumplido los cupos establecidos en los informes dirigidos a Crédito, Tesorería e Inversiones		
18	El análisis crediticio es realizado a través del concepto de las Cinco "C"s de crédito: carácter, capital, capacidad de pago, condiciones y colateral.		
19	Se realizan capacitaciones para profundizar el conocimiento de las cinco C		
20	Cuenta la cooperativa con diversos mecanismos de evaluación para el otorgamiento de un crédito		
21	Se analiza los riesgos de conceder los créditos		
22	La cooperativa cuenta con el comité de crédito para la respectiva aprobación de cada crédito		
23	Se realizan reuniones diarias del comité específicamente al área de crédito e inversiones		
24	Las carpetas recibidas con la documentación respectiva tiene que ser de un color específico		
25	La cooperativa cuenta con políticas de crédito		
<b>TOTAL</b>			

## APROBACIÓN DE CRÉDITO

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Cuenta la cooperativa con niveles de autorización según el monto del crédito		
2	La facultad de aprobación es privativa del Comité de Crédito respectivo		
3	La cooperativa recibe aprobación superior a la del Comité de Crédito		
4	Se comunica al socio para informar la resolución final (aprobado o negado) personalmente		
5	En caso de que el crédito haya sido aprobado el socio y sus garantes firman (contrato –pagaré) para el respaldo del crédito		
6	Los socios reciben el contrato original o pagaré		
7	Revisa toda la documentación presentada: aspectos de forma y fondo de los pagarés y contratos, constitución de las garantías a favor de la Cooperativa y su legalización, y los anexos de CONSEP.		
8	Verifica la aprobación de la solicitud, y revisa que la carpeta contiene toda la documentación requerida para la acreditación del crédito en el sistema.		
9	El sistema informático con el que trabaja la cooperativa es actual		
10	Ingresa al sistema informático las condiciones de la operación aprobadas por el Comité de Crédito		
11	Se receipta la carpeta con las firmas de aprobación para su correspondiente acreditación en el sistema.		
12	Receipta la firma del solicitante en la tabla de amortización o plan de pagos y Orden de liquidación de crédito.		
13	Se envía la documentación respectiva a cartera para el desembolso del dinero		
14	Se establece la fecha de pago del crédito		

<b>15</b>	El socio puede escoger la fecha para que realice el pago del crédito aprobado		
<b>16</b>	Preparan la documentación respectiva para el desembolso de los créditos		
<b>17</b>	La documentación necesaria para realizar el desembolso lo realiza el jefe de créditos		
<b>18</b>	La cooperativa cuenta con carpetas individuales con la información del socio		
<b>19</b>	La cooperativa cuenta con alguna política para realizar el desembolso del crédito		
<b>20</b>	Se realiza el desembolso de crédito en la cuenta del socio		
<b>21</b>	Cuentan con un tiempo establecido para saber si un crédito es aprobado o negado		
<b>22</b>	La cooperativa se rige a alguna ley, normativa, reglamento o manual para el otorgamiento de créditos		
<b>23</b>	La cooperativa cuenta con porcentajes de la tasa de mora para aplicar a cada tipo de crédito		
<b>24</b>	Se realizan reuniones para que el personal de créditos conozca si se cambian los porcentajes de la tasa de mora		
<b>25</b>	Las tasas de interés que otorga la cooperativa se encuentran aprobadas por alguna entidad regulatoria		
<b>26</b>	Existe un monto presupuestado para la otorgación de créditos		
<b>27</b>	El monto presupuestado para la otorgación de créditos es establecido por el jefe de créditos		
<b>28</b>	Después del otorgamiento del crédito la cooperativa siempre realiza su respectivo seguimiento		
<b>29</b>	La cooperativa cuenta con un archivo solo de copias de los créditos aprobados		
<b>30</b>	Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad: de quien lo realizado, revisado y aprobado		
<b>31</b>	Se llama a las personas que firmaron para confirmar que lo hicieron		

<b>32</b>	Puede aprobarse un crédito si falta alguna firma		
<b>33</b>	En caso de que falte una firma el crédito es bloqueado automáticamente		
<b>TOTAL</b>			

### ELABORACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
<b>1</b>	La empresa cuenta con Departamento de Contabilidad		
<b>2</b>	la información contable y financiera se registra y presenta de acuerdo al catálogo único de cuentas diseñado por la Superintendencia de Bancos y Seguros para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.		
<b>3</b>	La Cooperativa presenta estados financieros consolidados		
<b>4</b>	Elabora el balance general mensualmente y semestralmente		
<b>5</b>	El balance general es remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, debidamente validados.		
<b>6</b>	Los estados financieros tienen las firmas de los responsables de su elaboración y revisión.		
<b>7</b>	Se realiza de manera ordenada, armoniosa y homogénea		
<b>8</b>	El balance general tiene el nombre u otro tipo de identificación de la cooperativa		
<b>9</b>	Se refleja en el balance general la fecha del cierre del ejercicio sobre el que se informa		
<b>10</b>	En el encabezado se refleja la moneda de presentación		
<b>11</b>	La suma total del activo es igual a la suma del pasivo y el patrimonio.		
<b>12</b>	Se elabora por lo menos una vez al año y con fecha a 31 de diciembre		

<b>13</b>	Clasifica todos los activos, pasivos y patrimonio		
<b>14</b>	Utiliza algún criterio para clasificar las cuentas en activo fijo		
<b>15</b>	La cuenta clientes registra los aumentos y disminuciones derivados de la prestación de servicios		
<b>16</b>	Cuenta con varias formas para elaborar un balance general		
<b>17</b>	Utilizan cuatro columnas para elaborar el balance general		
<b>18</b>	En el balance general se anota el nombre de la cooperativa en el centro de la hoja, en la primera línea.		
<b>19</b>	Se anota la fecha de elaboración en la segunda columna del balance		
<b>20</b>	El balance únicamente presenta la situación financiera a una fecha determinada		
<b>21</b>	Se prepara el estado de situación financiera clasificado		
<b>22</b>	Se anotan los nombres y cantidades del pasivo en el centro de la hoja		
<b>23</b>	La suma de los activos es igual al pasivo del capital		
<b>24</b>	Las firmas van en la misma hoja que se elabora el balance		
<b>25</b>	Las firmas van en el pie de la hoja		
<b>26</b>	Firma el contador y el dueño de la cooperativa		
<b>27</b>	Cuenta la cooperativa con alguna fórmula para calcular la utilidad de la misma		
<b>28</b>	El balance general da a conocer la situación financiera que guarda la cooperativa en cuánto a: liquidez, apalancamiento y solvencia		
<b>29</b>	El balance general se rige a alguna estructura predeterminada		
<b>30</b>	Compara la estructura financiera con otras empresas del sector		
<b>31</b>	La cooperativa se maneja con una estructura que permita incrementar la rentabilidad sin perder liquidez		

32	Hace pública la información del balance general		
33	Se realizan diariamente reuniones para analizar el balance general		
34	Se verifica la realización del balance por algún mando superior de la cooperativa		
35	Se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa para analizar la estructura del balance		
36	Usted piensa que otros activos se emplea para agrupar cuentas que por su poca importancia relativa no representan información útil		
37	Se presentan balance general real y presupuestado y su comparación y explicación de diferencias		
38	Se elabora un Balance General comparativo para dos periodos		
39	A su juicio son razonablemente correctos		
40	La contadora de la cooperativa elabora el balance general		
<b>TOTAL</b>			

### APROBACIÓN DE CRÉDITO

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Se verifica y analiza los saldos de las cuentas Ingresos que se presenta en el Estado de Resultados		
2	Se reflejan los valores exactos del libro mayor y libros auxiliares		
3	Se refleja la sumatoria de los ingresos, costos, gastos		
4	La entidad presenta las subvenciones relacionadas con los ingresos en el estado del resultado		
5	Todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en el periodo, se incluyen		

	en el estado de resultados		
<b>6</b>	Se distribuyen las utilidades a los empleados		
<b>7</b>	Se elabora con el nombre de la cooperativa, nombre del estado y fecha de elaboración		
<b>8</b>	Se pagan mensualmente los impuestos al SRI		
<b>9</b>	El departamento de contabilidad esta encargado de la elaboración del estado de resultados		
<b>10</b>	Se refleja el 15% de las utilidades		
<b>11</b>	El 10% de divide entre todos los trabajadores de la cooperativa		
<b>12</b>	El 5% restante es entregado a los trabajadores de la cooperativa, en proporción a las cargas familiares,		
<b>13</b>	A su criterio piensa que el estado de resultados ayuda a predecir los flujos de efectivo futuros.		
<b>14</b>	El estado de resultados ayuda a comparar diversos periodos de la cooperativa.		
<b>15</b>	El estado de resultados refleja si entre un ejercicio y otro hubo incremento o disminución de ventas o utilidades, entre otros rubros analizados.		
<b>16</b>	Se reconocen en el Estado de Resultados las partidas integrales		
<b>17</b>	El Estado de Resultados es conocido también como Estado de Pérdidas y Ganancias		
<b>18</b>	Los ingresos se clasifican en ordinarios, extraordinarios, no ordinarios e individuales.		
<b>19</b>	Son ingresos ordinarios o de operación aquellos ingresos generados por transacciones, transformaciones internas y de otros eventos usuales.		
<b>20</b>	Son ingresos no ordinarios los generados por transacciones, transformaciones		



	internas y de otros eventos inusuales		
<b>21</b>	El estado de resultados nos muestra la rentabilidad que genera la diferencia entre ingresos, costos y gastos, en un periodo de tiempo.		
<b>22</b>	Muestra detalladamente cómo se ha obtenido la utilidad del ejercicio		
<b>23</b>	El estado de resultados está dividido por secciones		
	El estado de resultados es preparado en el formato de un solo paso.		
	El estado de resultados es preparado en el formato de pasos múltiples		
<b>24</b>	La cooperativa realiza monitoreo cuando se realiza el estado de resultados		
<b>25</b>	Se verifica la estructura de este estado financiero de acuerdo con las últimas disposiciones emitidas en las NIF		
<b>26</b>	Se publican los estados financieros si falta alguna firma de responsabilidad		
<b>27</b>	Se realizan reuniones diarias para conocer si se están cumpliendo con todos los objetivos de la cooperativa		
<b>28</b>	En el cuerpo del Estado de resultados de la cooperativa se presenta en primer lugar las partidas ordinarias		
<b>29</b>	En circunstancias muy especiales el Estado de resultados puede incluir secciones adicionales		
<b>30</b>	La información que proporciona el estado de resultados es utilizada por los administradores para revisar si se están logrando los objetivos marcados		
<b>31</b>	El estado de resultados se realiza diariamente		
<b>32</b>	Se rigen a las NIC Y NIIF		
<b>33</b>	Se presenta la utilidad y/o pérdida real de la cooperativa		
<b>34</b>	Cumplen con los estatutos de la cooperativa		
<b>TOTAL</b>			

ANEXO N°2

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE-(RUC)



### REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

**NUMERO RUC:** 1890037646001

**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA

**NOMBRE COMERCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y

**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL

**REPRESENTANTE LEGAL:** VELASTEGUI MORENO FREDY PATRICIO

**CONTADOR:** MORA PINOS MARIA KATHERINE

---

<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	17/04/1964	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	17/04/1964
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	31/10/1981	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	09/09/2011

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Barrio: EL ESPAÑOL Cella: SUCRE Número: S/N Intersección: QUITO Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA GOBERNACION Telefono Trabajo: 032424458 Telefono Trabajo: 032412378 Fax: 032422218 Email: kmora@elsagrario.com Telefono Trabajo: 032420792

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 013	<b>ABIERTOS:</b>	11
<b>JURISDICCION:</b>	\ REGIONAL CENTRO R TUNGURAHUA	<b>CERRADOS:</b>	2



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MYR1C10408 Lugar de emisión: AMBATO-BOLIVAR 1568 Fecha y hora: 09/09/2011 17:14:58

Página 1 de 6



ANEXO N°3

CROQUIS “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO

