UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema:

"Los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato"

Autora: Camacho Villafuerte, Verónica Elena

Tutora: Eco. Cuesta Chávez, Giovanna Alejandra

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco Giovanna Alejandra Cuesta Chávez con cédula de identidad No. 1803925146 en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **"LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED EN LA CIUDAD DE AMBATO"**, desarrollado por Camacho Villafuerte Verónica Elena, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Febrero del 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Verónica Elena Camacho Villafuerte, con cédula de identidad N°1804163390, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **"LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDTO LA MERCED EN LA CIUDAD DE AMBATO",** así también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato. Febrero del 2017

AUTORA

Verónica Elena Camacho Villafuerte

CI: 1804163390

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato. Febrero del 2017

AUTORA

Verónica Elena Camacho Villafuerte

CI: 1804163390

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación sobre el tema: "**LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDTO LA MERCED EN LA CIUDAD DE AMBATO",** elaborado por**,** Camacho Villafuerte Verónica Elena, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero del 2017.

Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE

Dr. Lenyn Vásconez

MIEMBRO CALIFICADOR

Eco. Elsy Alvarez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, y toda mi carrera universitaria se la dedico a Dios, por todas las bendiciones recibidas, por guiarme por el buen camino, y a pesar de todo darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, darme valor para enfrentar las adversidades y siempre luchar por cumplir con mis sueños y anhelos.

A mis padres por ser mi guía y pilares fundamentales en mi vida, que llenan mi ser de valores esenciales, para recorrer el camino de la vida, y me apoyan incondicionalmente en todo momento, que lo han demostrado con su sacrificio y cuidado, y por el apoyo manifestado en la culminación de este proyecto.

Quienes me han enseñado a perseverar en momentos difíciles, triunfar en la vida, y nunca dejarme vencer, ya que todo es posible con esfuerzo, sacrificio y la bendición de Dios.

Verónica Elena Camacho Villafuerte

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a mi Dios, por darme la vida, la fuerza, la sabiduría e inteligencia para cumplir con esta meta que parecía inalcanzable.

Agradezco a mis padres, quienes, con su amor y sacrificio, me apoyaron en este largo trayecto para alcanzar este sueño.

Deseo presentar mi profundo y sincero agradecimiento a los docentes de la Universidad de mi carrera de Contabilidad y Auditoría, quienes me han enseñado a ser una persona de éxito, y a siempre luchar y esforzarme por alcanzar todo lo que me propongo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, por permitirme realizar el presente trabajo de investigación, el cual será de mucha utilidad para la misma.

Verónica Elena Camacho Villafuerte

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDTO LA MERCED EN LA CIUDAD DE AMBATO "

AUTORA: Camacho Villafuerte, Verónica Elena

TUTORA: Eco. Cuesta Chávez, Giovanna Alejandra

FECHA: Febrero del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo tiene como propósito fundamental determinar la incidencia que tienen los procesos de concesión crediticia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, con el fin de dar alternativas de solución en caso de ser necesario y así mejorar la situación financiera de la misma.

Los procesos de concesión crediticia se analizaron en base a los estados financieros, a través de un análisis comparativo; la rentabilidad se analizó aplicando los índices financieros correspondientes a la rentabilidad, basándonos en los estados financieros del primer semestre del año 2016.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método de t Student, que permitió concluir que los procesos de concesión crediticia inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, además para solucionar el problema se propone el procedimiento adecuado para la concesión crediticia y las estrategias para mejorar la situación financiera de la cooperativa.

El aporte principal del presente trabajo es promover el crecimiento de la cooperativa, a través de un adecuado proceso de concesión crediticia, que ayude a mejorar la situación financiera de la cooperativa, obteniendo resultados razonables.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA, POLÍTICAS DEL CRÉDITO, RENTABILIDAD, INDICADORES FINANCIEROS, ANÁLISIS DEL CRÉDITO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: "CREDIT CONCESSION PROCESSES AND THE PROFITABILITY OF THE MERCED SAVING AND CREDIT COOPERATIVE IN THE CITY OF AMBATO"

AUTHOR: Camacho Villafuerte, Verónica Elena
TUTOR: Eco. Cuesta Chávez, Giovanna Alejandra
DATE: February 2017

ABSTRACT

The main purpose of the investigative work is to determine the impact of the credit granting processes on the profitability of the La Merced Savings and Credit Cooperative, in order to provide alternative solutions if necessary and thus improve the financial situation of the same.

The credit granting processes were analyzed based on the financial statements, through a comparative analysis; the profitability was analyzed by applying the financial ratios corresponding to the profitability, based on the financial statements of the first half of 2016.To test the hypothesis, the Student's t method was used, which allowed us to conclude that the credit granting processes have an impact on the profitability of the La Merced Savings and Credit Cooperative. In addition, in order to solve the problem, the appropriate procedure for the concession is proposed Credit and strategies to improve the financial situation of the cooperative. The main contribution of the present work is to promote the growth of the cooperative, through an adequate credit granting process, which helps to improve the financial situation of the cooperative, obtaining reasonable results.

KEYWORDS: PROCESSES CREDIT CONCESSION, CREDIT POLICIES, PROFITABILITY, FINANCIAL INDICATORS, CREDIT ANALYSIS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO **PÁGINA**

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA i
APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA iii
CESIÓN DE DERECHOS iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN EJECUTIVO viii
ABSTRACT x
ÍNDICE GENERAL xi
ÍNDICE DE TABLAS xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS xvi
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN 2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
1.2.1. Contextualización 2
1.2.1.1. Macro 2
1.2.1.2. Meso 4
1.2.1.3. Micro 6
1.2.2. Análisis crítico 7
1.2.2.1. Árbol de problemas 9

1.2.2.2. Relación Causa Efecto 9
1.2.3. Prognosis 10
1.2.4. Formulación Del Problema 11
1.2.5. Delimitación Del Objeto De Investigación 11
1.3. JUSTIFICACIÓN 12
1.4. OBJETIVOS 13
1.4.1. Objetivo General 13
1.4.2. Objetivos específicos 13
CAPÍTULO II 14
MARCO TEÓRICO 14
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS: 14
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA 18
2.3. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA: 19
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL: 20
2.5. CATEGORIAS FUNDAMENTALES: 26
2.5.1. Descripción conceptual de la variableindependiente: Concesión crediticia 29
2.5.2. Descripción conceptual de la variable dependiente: Rentabilidad 45
2.6. PREGUNTAS DIRECTRICES 56
2.7. HIPÓTESIS 57
2.8. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES: 57
CAPÍTULO III 58
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 58
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: 58
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN: 59
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN: 61
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA: 62

3.4.1. Población 62
3.4.2. Muestra 64
3.5.1. Variable Independiente: Proceso de Concesión de crediticia 68
3.5.2. Variable dependiente: Rentabilidad 69
3.6. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: 70
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: 71
CAPÍTULO IV 73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 73
4.1 PRINCIPALES RESULTADOS 73
4.1.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 73
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS 89
4.3 FICHA DE OBSERVACIÓN 94
4.3.1 Verificación del cumplimiento de los requisitos y políticas de la concesión de crédito 94
4.4 LIMITACIONES DE ESTUDIO 98
4.5 CONCLUSIONES: 98
4.6 RECOMENDACIONES: 99
4.7 PROPUESTA 100
4.6.1 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA 101
4.6.1.1 FASE I: DIAGNÓSTICO INICIAL 102
4.6.1.2 FASE II: ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DEL CRÉDITO 111
4.6.1.4 FASE III: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS 128
4.6.1.5 FASE IV: INDICADORES DE RENTABILIDAD 129
BIBLIOGRAFÍA 131
LINKOGRAFÍA 137

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla N° 1 Cupos de crédito y garantías 23
Tabla N° 2 Criterios de calificación 24
Tabla N° 3 Criterios de Calificación 25
Tabla N° 4 Estructura y calidad de activos 49
Tabla N° 5 Estructura y calidad de activos: 50
Tabla N° 6 Indicadores de liquidez 51
Tabla N° 7 Indicadores de eficiencia financiera 51
Tabla N° 8 Indicadores de eficiencia administrativa 52
Tabla N° 9 Costos y rendimientos promedio 53
Tabla N° 10 Indicadores de rentabilidad 56
Tabla N° 11 Población # 1 63
Tabla N° 12 Población # 2 63
Tabla N° 13 Muestreo estratificado 66
Tabla N° 14 Variable Independiente: Procesos de concesión crediticia 68
Tabla N° 15 Variable Independiente: Procesos de concesión crediticia 69
Tabla N° 16 Se han establecido criterios relacionados a la información personal 73
Tabla N° 17 Se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos 75
Tabla N° 18 La entidad efectúa análisis basados en las 8 "C" 76
Tabla N° 19 Con qué frecuencia se revisan las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos 78
Tabla N° 20 Se ha cumplido de manera adecuada con el proceso para otorgar créditos en la entidad 80
Tabla N° 21 Conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad 81
Tabla N° 22 Revisión de instrumentos que se deben utilizaren el proceso de crédito 82

Tabla N° 23 La entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado 84
Tabla N° 24 Aspectos legales de cobranza realiza la entidad para recuperarlos créditos colocados 85
Tabla N° 25 Se cumple obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito 86
Tabla N° 26 En qué nivel cree usted ha disminuido la rentabilidad financiera .. 87
Tabla N° 27 Cree usted que la rentabilidad de la entidad es afectada por la cartera vencida 88
Tabla N° 28 Tabla de la t student 91
Tabla N° 29 Cumplimiento de Requisitos y Políticas 95
Tabla N° 30 Modelo operativo de la propuesta 101
Tabla N° 31 Depósito a plazo fijo 105
Tabla N° 32 Comité de crédito 110
Tabla N° 33 ROA 129
Tabla N° 34 ROE 130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO **PÁGINA**

Gráfico N° 1 Captaciones y créditos 2
Gráfico N° 2 Árbol de problemas 9
Gráfico N° 3 Red de categorías conceptuales 26
Gráfico N° 4 Constelación de Ideas V.I. 27
Gráfico N° 5 Constelación de Ideas V.D. 28
Gráfico N° 6 Sse han establecido criterios relacionados a la información personal 74
Gráfico N° 7 Se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos 75
Gráfico N° 8 La entidad efectúa análisis basados en las 8 "C" 76
Gráfico N° 9 Con qué frecuencia se revisan las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos 78
Gráfico N° 10 Se ha cumplido de manera adecuada con el proceso para otorgar créditos en la entidad 80
Gráfico N° 11 Conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad 81
Gráfico N° 12 Revisión de instrumentos que se deben utilizaren el proceso de crédito 82
Gráfico N° 13 La entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado 84
Gráfico N° 14 Aspectos legales de cobranza realiza la entidad para recuperarlos créditos colocados 85
Gráfico N° 15 Se cumple obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito 86
Gráfico N° 16 En qué nivel cree usted ha disminuido la rentabilidad financiera 87
Gráfico N° 17 Cree usted que la rentabilidad de la entidad es afectada por la cartera vencida 88
Gráfico N° 18 Campana de Gauss 93

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación busca hallar el impacto que tienen los procesos de concesión crediticia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato, por lo cual se analizara en primera instancia, cual es el conocimiento del personal de la Cooperativa acerca de los procesos para otorgar créditos y en que afecta a la rentabilidad de la cooperativa, y además cuales son las opciones más acertadas para obtener un proceso adecuado de concesión crediticia, el cual contribuya al crecimiento económico de la cooperativa. A continuación se indica cómo se encuentra desarrollada la investigación:

En el **Capítulo I**, se plantea el análisis y descripción del problema a investigar a través del árbol de problemas, con las respectivas causas y efectos, de los cuales se genera la variable dependiente e independiente, así como se ha planteado un objetivo general y objetivos específicos a los que se pretende alcanzar el presente trabajo de investigación.

El **Capítulo II**, contiene el marco teórico con lo cual se respalda nuestra investigación, en este se cita las referencias de los autores según las normas APA de los autores con sus teorías, las mismas que nos ayudan a un mejor desarrollo de la investigación y además nos servirá para la justificación de la hipótesis.

El **Capítulo III**, contiene la metodología que se aplica, el enfoque que se da en la investigación incluyendo la operacionalización de las variables y técnicas de recolección de información que se utiliza para sustentar la hipótesis planteada, además se determinó la población de estudio.

En el **Capítulo IV**, se encuentra las preguntas con sus respectivos gráficos, análisis e interpretaciones a la población de estudio, la manera como se analiza cada objetivo específico, la verificación de la hipótesis planteada de acuerdo con la metodología utilizada. A partir de lo mencionado se desarrolla las conclusiones, recomendaciones y la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Los Procesos de Concesión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro

En América Latina las cooperativas de ahorro y crédito se desarrollaron a partir del siglo XX, como una alternativa viable de desarrollo sustentable, económico y social; con el fin de satisfacer necesidades de consumo, ahorro, crédito y de servicios.

> En Ecuador Durante el 2010 al 2014, las instituciones de microfinanzas atravesaron un crecimiento importante basado sobre todo en el incremento de las captaciones y liquidez general de la economía que influía a que los microempresarios gocen de buenas oportunidades de inversión. Por otro lado los créditos internacionales y fondos locales provenientes de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), sustentaron nuevos mecanismos de financiamiento para un grupo importante de instituciones por lo que la oferta de crédito se incrementó. (Vaca, 2016)

Gráfico N° 1 Captaciones y créditos

-En millones de dólares-

CRÉDITOS

	2013	2014	2015	2016 Ag.	2016 Sep.	Diferencia mensual
Sistema financiero	22.606	25.514	24.939	25.056	23.430	-1626
Bancos	17.258	19.652	18.773	18.950	17.771	-1179

DEPÓSITOS

	2013	2014	2015	2016 Ag.	2016 Sep.	Diferencia mensual
Sistema financiero	28.350	31.490	28.308	30.683	31.190	507
Bancos	23.544	25.968	22.618	24.584	24.986	402

Fuente:(El Universo, 2016)

A partir del 2015, especialmente en el segundo semestre, debido principalmente a la baja de los precios del petróleo, se experimenta un fenómeno de desaceleración de las captaciones y baja general en la liquidez de la economía, motivado también porque el Gobierno desacelera la inyección de recursos en la economía e incluso atrasa el pago a sus proveedores, lo que genera cadenas de falta de liquidez.

"Entre enero y julio del 2015, el sistema financiero colocó USD 13 556 millones en créditos; es decir, 3,5% menos que iguales meses del 2014 (USD 14 042,4 millones). Julio fue el mes de mayor reducción con una caída del 24%" (El Comercio, 2015)

Las cooperativas desempeñan un papel crucial en la determinación de los niveles de vida de las economías modernas. Tienen la capacidad de recoger una parte muy importante del ahorro de la sociedad y distribuirlo entre las empresas y las familias que demandan fondos prestables para financiar sus actividades económicas.

En las cooperativas a lo largo de la historia el sector de mayor desarrollo y crecimiento económico nacional es indudablemente el de ahorro y crédito, que se ha convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender cualquier tipo de comercio.

El crecimiento en Ecuador de cooperativas se evidencia pues según datos estadísticos.

> A octubre del 2015 registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Aseguró que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Para Castro & Romero(2011) "El objetivo de las cooperativas es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito". Así de esta manera la colectividad

puede recurrir en cualquier momento a realizar préstamos, de cualquier monto, ya sea a corto o largo plazo, y sobre todo teniendo en cuenta la capacidad de pago.

La mayoría de las entidades financieras dedican buena parte de su actividad crediticia, a la concesión de microcréditos; debido a que se lo hace de una manera rápida y con tasas mínimas de interés. La ventaja que tienen es que están destinados a llegar a los grupos más necesitados y sin recursos que no pueden acceder a la financiación.

Pero en los últimos años se registró un decrecimiento de la economía ecuatoriana, en el 2014 entró en desaceleración y, durante el segundo semestre del 2015, el ciclo económico inició un proceso de recesión que está marcado por períodos de bajos crecimientos. Las expectativas económicas de crecimiento para 2016 son de crecimiento nulo (0,06%), y para 2017, el crecimiento se mantendrá todavía en niveles muy bajos, inferiores al 1%(Ekos, 2016).

Esta contracción económica afecta a los indicadores de depósitos y por tanto de crédito, activos y utilidades en el sistema financiero. En 2015 se observa un fuerte retroceso en todos los indicadores relevantes para el sistema financiero, es así que se detecta una reducción en los activos, créditos, depósitos y utilidades, la cual se generaliza en casi todas las instituciones del sistema financiero: solo las cooperativas segmento 11 registran un leve incremento. No obstante, el deterioro de los balances de las entidades financieras a diciembre de 2015 respecto del 2014 es evidente.

1.2.1.2. Meso

Según la Superintendencia de Economia Popular y Solidara(2013)las cooperativas, están sujetas a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, con el fin de lograr “una forma de organización económica en la que sus integrantes se unen para producir, intercambiar, comercializar, financiar, y consumir bienes y servicios que les permitan satisfacer sus necesidades y generar ingresos”.

De acuerdo al Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria(2012)"son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios".

Según al artículo 283 de la Constitución del Ecuador para la Asamblea Constituyente(2015) "El sistema económico es popular y solidario. Propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir".

Según la Superintendencia de Economia Popular y Solidara(2013) "En la provincia de Tungurahua existen aproximadamente 138 cooperativas financieras", en su mayoría indígenas, por ello es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial en el Ecuador; las cuales se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio.

"Las cooperativas en la provincia de Tungurahua representan un mecanismo importante para la población de escasos ingresos ya que de esta manera pueden acceder a los servicios financieros como los créditos y aportar con ello al desarrollo del país" (Superintendencia de bancos, 2007).

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidara(2013)En la cuna del cooperativismo financiero ecuatoriano, Tungurahua es la segunda provincia (luego de Pichincha) que mayor número de cooperativas de ahorro y crédito agrupa en Ecuador (14,4%), con más de 12 cooperativas por cada 100 mil habitantes.

Las cooperativas de crédito tienen un impacto económico-social, ya que han contribuido al desarrollo sostenible de las naciones, ya que de acuerdo con Castro & Romero(2011) su función económica no se limita solo a "intermediar flujos gestionando adecuadamente riesgos financieros, sino que va más allá tratando de evaluar y gestionar otro tipo de riesgos éticos, sociales y ofrecer productos y servicios que contribuyan a un desarrollo más humano del planeta".

Sin embargo existen cooperativas cooperativas de ahorro y crédito que por no cumplir con planes de acción que elaboran lasmismas entidades y que debían ser ejecutados por sus administradores, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), dispone su liquidación forzosa, como es el caso dePakarymuy, Tres Esquinas, Acción Rural, Cacpet y Tungurahua. (La Hora, 2016)

> En Ambato se da exactamente se la liquidación de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua que cerró sus puertas en agosto de 2015. Existen denuncias que superan los 13 millones de dólares presentadas por 612 inversionistas en pólizas de acumulación. Y de la cooperativa Tres Esquinas, conn alrededor de 4.000 socios.(La Hora, 2016)

1.2.1.3. Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., nace bajo los auspicios del convento La Merced, en el tradicional barrio del mismo nombre, habiéndose reunido en el año 1963 veintiocho moradores bajo la dirección del Padre Rubén Robayo, quien asumió ser el primer socio fundador y a su vez el primer presidente. Con un capital de 180 sucres en certificados de aportación, fue aprobada en constitución legal el 13 de Octubre de 1963, por parte del Ministerio de Bienestar Social.(Cooperativa la Merced, 2015)

> La conformación de la cooperativa fue promovida por un grupo de artesanos visionarios de la parroquia El Vecino, de la ciudad de Cuenca, cuya motivación fue el consolidar una alternativa de financiamiento para posibilitar el dinamismo de sus labores artesanales y materializar sus iniciativas, mediante la cooperación o ayuda mutua, a través del ahorro y crédito; es decir, mediante la puesta en práctica del principio de solidaridad.(Cooperativa La Merced, 2016)

Junto con los fundadores la cooperativa de ahorro y crédito se planteó desde sus inicios ser una organización diferente a las estructuras de la banca tradicional, dirigida a aquellos estratos de la población que habían sido excluidos debido a un esquema de ingresos bajos, variables e irregulares.

Es una de las entidades que con el fin de satisfacer las necesidades de la colectividad otorga créditos de diferente tipo como: consumo y microcrédito con

las mejores tasas del mercado; además proporciona servicio médico, fondo mortuorio, educación cooperativa en el servicio del crédito.

Sin embargo, en el último año ha venido presentando problemas referentes a sus políticas de crédito, y a procesos como la concesión de créditos, que han afectado a sus índices financieros, cabe mencionar que al hablar de la concesión de créditos es necesario mencionar que la entidad debe cumplir ciertas actividades que van estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil a los socios(SoniaSoftware, 2017), por consiguiente es necesario establecer una clara política clara de créditos y cobranzas que incluya el máximo nivel de crédito que podemos permitir, y los plazos que brindaremos para el pago de los créditos, luego evaluar al cliente que solicita el crédito, ya sea nuevo o antiguo, luego de evaluado al cliente no se determinar de forma clara las condiciones de concesión lo que en ocasiones se ve reflejado en las cobranzas de esos créditos, por otro lado se observa que no se evalúan eficientemente las políticas de créditos y cobranzas para ver si la entidad, cuenta con un sistema ágil, o si es necesario realizarle algunas modificaciones.(CreceNegocios, 2010)

Finalmente se ha venido afectando es la rentabilidad relacionada a la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las colocaciones realizadas y con el fin de obtener los resultados esperados.(Zamora, 2011)

1.2.2. Análisis crítico

Proceso de Concesión de crediticia

Es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil(SoniaSoftware, 2017).

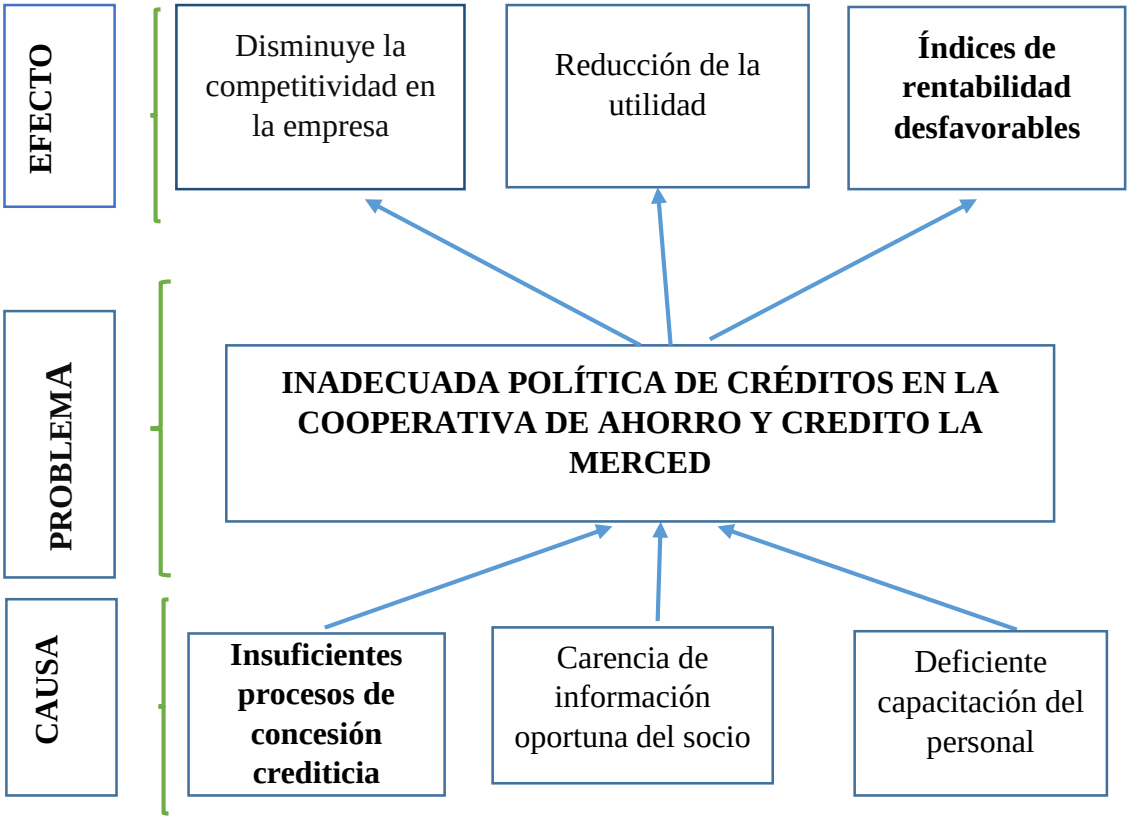
- En primer lugar es necesario establecer una clara política clara de créditos y cobranzas que incluya el máximo nivel de crédito que podemos permitir, y los plazos que brindaremos para el pago de los créditos.
- El siguiente paso consiste en evaluar al cliente que nos solicite un crédito. Se debe evaluar bien a los nuevos clientes, pero no se debe descuidar a los antiguos por más que llevemos años trabajando con ellos.
- Una vez evaluado al cliente y determinado que es digno de crédito, pasamos a determinar el crédito que se le va otorgar, así como las condiciones de éste (las cuales deben ser aceptadas por ambas partes y, de ser posible, ponerse por escritas en un contrato).
- Una vez otorgado los créditos, se procede a la cobranza de éstos. En primer lugar se establece quién o quiénes serán los encargados de realizar los cobros. Si existirá un responsable de las cobranzas o si el encargado de realizar los cobros será la misma persona que realizó la venta.
- Finalmente se evaluar la política de créditos y cobranzas para ver si se cuenta con un sistema eficiente, o si es necesario realizarle algunas modificaciones.(CreceNegocios, 2010)

Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.(Zamora, 2011)

1.2.2.1. Árbol de problemas

Gráfico N° 2 Árbol de problemas



Elaborado por: Camacho V. (2016)

1.2.2.2. Relación Causa Efecto

La Cooperativa La Merced con el afán de captar la mayor cantidad de socios a nivel nacional, realiza préstamos aplicando políticas inadecuadas, con reducidos procesos sin realizar un estudio minucioso, para lo cual afecta su rendimiento financiero, logrando que no tenga una excelente competencia en el mercado.

Cabe mencionar que las garantías de créditos que se entregan por parte de los socios, en la mayoría de los casos, son ficticias, esto se da a causa de la aplicación de procedimientos inadecuados al otorgar los préstamos, y por ende afecta las

ganancias de la entidad, ya que no se puede recuperar totalmente los créditos. De acuerdo con (Belaunde, 2015)"La posibilidad de ocurrencia de pérdidas se da debido a procesos inadecuados".

Al realizar los créditos de una manera ágil y sin aplicar los procedimientos necesarios, especialmente sin tener en cuenta la capacidad de pago de la población, en sí de las personas que tienen bajos ingresos económicos, la morosidad ha ido incrementando cada vez más y por ende esto afecta la rentabilidad de la entidad financiera.

Al tener una información desactualizada e innecesaria, en el caso de que uno de los socios no cancelan sus deudas a tiempo, o simplemente no lo hacen, para la entidad se hace muy difícil su contacto, lo cual genera pérdida de tiempo y de recursos.

Al momento de realizar el préstamo, es muy necesario solicitar toda la información necesaria, y a más de ello comprobar que la misma sea verdadera, ya que en algunos casos se han dado estafas, afectando de esta manera las ganancias de la cooperativa.

Es necesario contar con información suficiente y necesaria, ya que al no disponer de la misma, esto trae como consecuencia la generación de resultados deficientes, afectando de esta manera la rentabilidad de la entidad.

Es necesario contar con un personal capacitado, ya que de otra manera esto origina errores en los procesos para otorgar créditos, los mismos que en algunos casos han sido graves generando pérdidas, y por ende disminuye el desarrollo económico provocando que la entidad pierda competitividad en la sociedad.

1.2.3. Prognosis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., existen una serie de problemas y deficiencias en cuanto a los procesos del crédito, y esto podría ocasionar un riesgo crediticio lo que conlleva a una disminución de los resultados económicos.

Al no considerar la importancia de analizar al cliente minuciosamente al otorgar el crédito, se observara perdidas en la recuperación de la cartera, lo cual afectara la rentabilidad de la institución financiera.

Al no tener liquidez, para la institución sería muy lamentable atravesar por esta situación económica, y tener que paralizar sus actividades financieras indefinidamente, perdiendo la credibilidad y confianza de muchos socios, y como consecuencia de esto se daría por terminada la historia de una de las instituciones más sólidas.

Por otro lado si se aplicara estrategias adecuadas en el proceso de concesión de préstamos, la entidad crecería de una manera óptima y sus posibilidades de ampliar su mercado a nivel nacional serian cada vez más factibles, lo cual lograría que la empresa sea solvente y su competitividad sea muy desarrollada en el mercado. Además esto daría lugar a la creación de más fuentes de trabajo, contribuyendo de esta manera a la sociedad para que disminuya el desempleo.

1.2.4. Formulación Del Problema

¿Qué incidencia tienen los procesos de concesión crediticia de la política de créditos en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito la Meced en la ciudad de Ambato?

1.2.5. Delimitación Del Objeto De Investigación

Campo: Contabilidad y Auditoria

Área: Contabilidad Financiera, Gestión Financiera, Administración Financiera.

Aspecto: Financiero, Contable.

Temporal: El trabajo de campo se desarrollará en el semestre enero a junio 2016

Espacial: La investigación se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., ubicada en las calles Rocafuerte y Ayllon 7-16 del cantón Ambato perteneciente a la provincia de Tungurahua de la República del Ecuador.

Poblacional: La presente investigación tomara como sujetos de estudio al personal del área de créditos.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica porque sirve para analizar los procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced y su afectación en la rentabilidad, y la disminución de la oferta de crédito obstaculizando la inversión, el crecimiento y de la prosperidad de la entidad.

Es importante la presente investigación ya que la Cooperativa La Merced, contará con políticas adecuadas de crédito, al momento de conceder los préstamos, disminuyendo el riesgo crediticio que según (Saavedra & Saavedra, 2010)"es la probabilidad de que a su vencimiento, una entidad haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez, o alguna otra razón".

Es factible el presente estudio porque se obtendrá información de fuentes oficiales como también se contará con las facilidades respectivas y apoyo de los colaboradores de la entidad quienes suministraron la información necesaria para la ejecución del presente estudio, además se tomara información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con el fin de obtener datos exactos y actualizados, se cuenta con todos los recursos económicos, materiales y tecnológicos suficientes para desarrollar la investigación.

Además el estudio aportará en gran medida, al desarrollo de la entidad con el objetivo de encontrar alternativas de solución para mejorar el proceso de concesión de créditos, la rentabilidad y aportando al desarrollo económico de la misma.

Los beneficiarios de la presente investigación son los socios, autoridades y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ya que al incrementarse los índices de rentabilidad esta podrá ampliar su mercado, dando lugar a la creación de nuevas agencias, las mismas que servirán para favorecer a las personas que se encuentran desempleadas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia que tienen los procesos de concesión crediticia en la rentabilidad, para la elaboración de estrategias destinadas al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar los procesos de concesión crediticia para el mejoramiento de la situación económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato.
- Evaluar los índices de rentabilidad para la medición del crecimiento económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato.
- Diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de concesión crediticia para un favorable rendimiento económico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La merced en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó una investigación bibliográfica, documental y virtual, a través de la cual se ha podido determinar que existen varias investigaciones sobre la concesión de créditos, las mismas que nos servirán de apoyo para tener una investigación más precisa, con un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán proponer la implementación de políticas y procesos adecuados que permitan obtener un favorable rendimiento económico en la cooperativa.

En la publicación de Hernández, Peña, & Araujo(2008) denominada "Impactos de las políticas crediticias de la banca en los resultados Ex Post: Una aproximación desde las teorías económicas del ciclo crediticio", el autor llega a las siguientes conclusiones:

- Se observada rapidez en el crecimiento del crédito durante la fase expansiva y los peores resultados que obtienen las entidades que lo llevan a cabo, para la muestra de bancos y el contexto geográfico y temporal analizados. Se corroboran de este modo las teorías explicativas del comportamiento del mercado crediticio sustentadas en el elemento procíclico del mismo.
- Según los resultados se plantean grandes retos que no deberían pasar desapercibidos para los gestores de las entidades financieras ni para los organismos reguladores y supervisores. Las consecuencias de llevar a cabo políticas crediticias expansivas muy agresivas, aunque en el corto y medio plazo no perjudiquen los resultados de los bancos, la de largo plazo, deterioran significativamente los resultados de los mismos.
- Adicionalmente, son resultados que pueden facilitar a diversos agentes del mercado realizar una evaluación de la política crediticia llevada a cabo por las entidades financieras desde una perspectiva a largo plazo, permitiéndoles a dichos agentes adoptar las decisiones de inversión o desinversión pertinentes. Esta disciplina de mercado sería un excelente

complemento a los esfuerzos de las instituciones y organismos con funciones de regulación y supervisión prudencial.

En la investigación de Díaz,(2012) denominada "Estimación de la concesión de créditos cooperativo basado en el modelo de regresión de Poisson" el autor concluye que:

- Se evidencia que existen otros factores que se encuentran relacionados empíricamente con la capacidad de pago, construido bajo el modelo de las cinco "C" del crédito, que tienen en cuenta solamente la capacidad financiera del cliente.
- Se rechaza la hipótesis de investigación planteada, debido a que el ajuste del modelo no permite una aplicación práctica, considerando que las variables empleadas son insuficientes para aceptar la hipótesis, aunque se espera que al considerar un mayor número de variables y casos, podría confirmarse su aceptación, teniendo en cuenta que existe cierta concordancia con la teoría de microfinanzas.
- Uno de los problemas principales que afronta el desarrollo de un modelo para la concesión de créditos es la calidad de la información contenida en la base de datos, se debe considerar que en esta investigación no se contó con una sólida base de datos, debido a un escaso número de casos con días de mora elevado y niveles de factores con muy pocos casos, además de la carga manual de los mismos, lo que disminuye la fiabilidad y calidad de las predicciones.
- Se sugiere a la cooperativa establecer un sistema de almacenamiento de datos informatizado más ampliado en datos relevantes previo diseño, de manera a que pudiera ser utilizado evitando la dificultad de la carga manual y pérdida de registros, así como también pudiera servir para plantear otras investigaciones.

En la publicación de Cortez(2016) denominada "La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez", el autor menciona lo siguiente:

- Realizar un estudio técnico enfocado al Riesgo Crediticio permitirá identificar que clientes se encuentran en condiciones realizar créditos y si podrán cumplir con los pagos que se establecen. Mantener los índices de morosidad bajo control será parte fundamental de la Gestión de Cartera de Crédito ya que influye de manera directa con la liquidez que espera obtener.
- Existe una herramienta financiera conocida como Indicadores de Liquidez los cuales permiten establecer la capacidad de pago de la empresa a corto plazo, la incidencia que tiene la Cartera de Crédito en estos rubros es de suma importancia ya que son valores que están pendientes de cobro y tienen un porcentaje de incobrabilidad.
- En el Ecuador según información emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), revelan que tan solo el 26% de las personas obtuvieron créditos, mientras que el 76% restante no lo obtuvieron, concerniente a las empresas comerciales el 15% obtuvieron crédito y el 85% no lo obtuvieron, y el destino de los créditos principalmente están dirigidos a las adquisición de mercaderías, compra de vehículo, pago de deudas, compra de terreno y de muebles.
- Con el objetivo de dirigir adecuadamente los créditos a sus clientes las empresas comerciales en la actualidad pueden solicitar información a la Central de Riesgo la cual los remitirá al Burós de Créditos que con la respectiva autorización del principal de la cuenta podrán revisar su historial de referencias crediticias e identificar si es factible realizar la venta a crédito.

En la publicación de Tonato (2013) denominada "Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná", el autor llega a las siguientes conclusiones:

Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná

- La Coac Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná presenta debilidades en el otorgamiento de créditos ya que a pesar de existir lineamientos estratégicos, aprobados en las asambleas generales de socios, estos no se cumplen a cabalidad. Además, no registra un nivel óptimo de participación de cartera en los tres períodos analizados, lo cual demuestra la importancia de incrementar este rubro.
- Existe deficiencia en colocaciones debido a que la institución posee más captaciones que colocación de dinero, es decir, tiene más depósitos que créditos.
- La inexistencia de un edificio propio es un aspecto muy relevante para obtener un mayor prestigio y confianza en el mercado local.
- La cooperativa ha venido manteniendo problemas de liquidez, por tal razón, en varias ocasiones se ha visto en la obligación de recurrir a los recursos económicos de la matriz.
- Con respecto a la morosidad globales muy elevada porque presenta un resultado superior al nivel deseado.

En la publicación de Rodríguez & Venegas(2010)denominada "Indicadores de rentabilidad y eficiencia operativa de la banca comercial en México", el autor llega a las siguientes conclusiones:

- En esta investigación se analizó la estructura de la banca comercial con actividades en los años recientes, así como los indicadores de rentabilidad y eficiencia operativa.
- Conocer las condiciones de operación de la banca es fundamental para comprender las interrelaciones de estas instituciones con el resto de los sectores económicos y para diseñar criterios de regulación.

Entre los resultados relevantes se encuentran:

- De acuerdo con el Índice Herfindahl Hirschman, la concentración de la banca comercial en México es moderada, la combinación de los elementos observados durante mediados de la década de 1990 (privatización, crisis bancaria y económica, y entrada de capital extranjero en el sector) propició

que en esa época se mantuviera la menor concentración; en la actualidad, a pesar de que se ha incrementado el número de instituciones, la concentración también es mayor debido a la consolidación de apenas unos cuantos bancos;

- Los bancos más eficientes en la generación de rendimientos son los de mayor tamaño (grandes y medianos);
- Los bancos grandes cada uno posee más de 15% del total de activos del mercado muestran amplias ventajas respecto a los otros, tanto en el margen neto de intereses como en el margen neto de operación;
- La estructura del margen neto de intereses afecta negativamente el rendimiento sobre capital en casi todos los bancos, con excepción de los mayores;
- Aunque en promedio el grado de utilización de activos es mayor en los bancos más grandes, éste no es un factor relevante en la explicación de sus rendimientos sobre capital;
- Desde 2008 se aprecia una tendencia al incremento del apalancamiento en todos los bancos, pero los que muestran mayor apalancamiento son los medianos y los pequeños.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Según Recalde(2011) señala que:

> "El paradigma crítico propositivo es una alternativa para la investigación, debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación; critico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigaciones comprometidas con lógica instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad".

Por otro lado indica que el paradigma critico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter auto reflexivo, considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos, pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano, y se consigue mediante la

capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.(Alvarado, 2008)

Este tipo de paradigma indica que tiene como objetivo promover las transformaciones sociales con respuestas específicas, adopta una visión global y dialéctica de la realidad.

La presente investigación, se basa en el paradigma crítico propositivo, porque tiene como finalidad interpretar la realidad del tema en estudio y analizar los diferentes procesos ya existentes en la organización para proponer los cambios necesarios y de esta manera dar alternativas de solución al problema "Inadecuada política de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced.

2.3. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA:

En palabras de Orrillo(2011)indico que:

> La epistemología tiene por objeto conocer las cosas en su esencia y en sus causas y se caracteriza por su método el cual nos lleva a plantearnos problemas científicos y de investigación, a formular hipótesis y mecanismos para su verificación, razón por la cual, podemos decir que la epistemología de la ciencia es el método científico.

Por otro lado Bernal(2010) define que la epistemología "es una disciplina filosófica básica que investiga los métodos de formación y aplicación, de corroboración y evaluación de las teorías y conceptos científicos, y a su vez intenta fundamentarlos y evaluarlos". Para lo cual el fundamento epistemológico de este trabajo se basa en un cuerpo sistemático de conocimientos y en la búsqueda de estrategias para el descubrimiento y mejora del conocimiento.

Además tiene por finalidad comprobar científicamente los resultados obtenidos, y no solo ello, sino también modificar y estructurar el conocimiento en función de los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato.

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

En el Código Orgánico Monetario y Financiero mediante Registro Oficial N°332 del año 2014 señala los siguientes artículos.

Sección I: De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

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

a) Solvencia Patrimonial
b) Prudencia Financiera
c) Índices de gestión financiera y administrativa
d) Mínimos de Liquidez
e) Desempeño social
f) Transparencia

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

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Quito octubre de 2014

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y

crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente. Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Resoluciones de Junta de Política y Regulación Monetaria

En la Resolución N° 129-215 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, se estableces las condiciones que debe cumplir la cartera de créditos, provisiones y castigo, menciona lo siguiente:

Las cooperativas de Ahorro y Crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, el cual podrán acceder a los miembros de los consejos de gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Art 13. Límites para el resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2,3,4, y 5 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio de la entidad.

Art 15. Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de Ahorro y Crédito del resto de segmentos: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2,3,4, y 5 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán exceder los porcentajes que se detallan a continuación, calculados en función del patrimonio de la entidad:

Tabla N° 1Cupos de crédito y garantías

Segmento	Limite individual sobre el patrimonio
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2 y 3, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio de la entidad.

Art 16. Criterios de calificación: Las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen conforme a los criterios que se detallan a continuación:

Tabla N° 2Criterios de calificación

Nivel de riesgo		Productividad	Microcrédito	Vivienda Interés público Inmobiliario
Riesgo Normal	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo potencial	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121hasta 180
Riesgo Deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso Recaudo	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayo a 360	Mayo a 120	Mayor a 450

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

La Resolución No. 130-2015-F, en el ART. 6 establece que por el incumplimiento de normas y políticas de crédito la SEPS puede disponer: Provisiones genéricas.- En el caso de que la Superintendencia evidenciara deficiencias en la disposición y aplicación de políticas y procedimientos o incumplimiento en el manejo de la información de expedientes o inconsistencias en el registro de la información, dispondrá la constitución de provisiones genéricas adicionales de hasta el 3% sobre el saldo total de la cartera de uno o más tipos de crédito. Las entidades mantendrán la provisión genérica hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria determine que se han superado las causales que las originaron No se constituirán provisiones genéricas en las operaciones de crédito con categoría de riesgo D y E.

Resolución No 139-2015-F en el Artículo 1, nos da a conocer que las entidades del sistema financiero nacional podrán facultativamente, durante los ejercicios y 2016, constituir provisiones adicionales a la incobrabilidad de su cartera. Dichas provisiones no podrán ser mayores ir 0.5% del total de la cartera bruta a diciembre de 2015 ni mayores al 1% a diciembre de 2016. El total de provisiones de las entidades financieras nacionales, incluyendo estas provisiones facultativas, serán deducibles del impuesto a la renta en el ejercicio fiscal en el cual fueran constituidas, en la parte que no exceda el 10% del total de su cartera bruta.

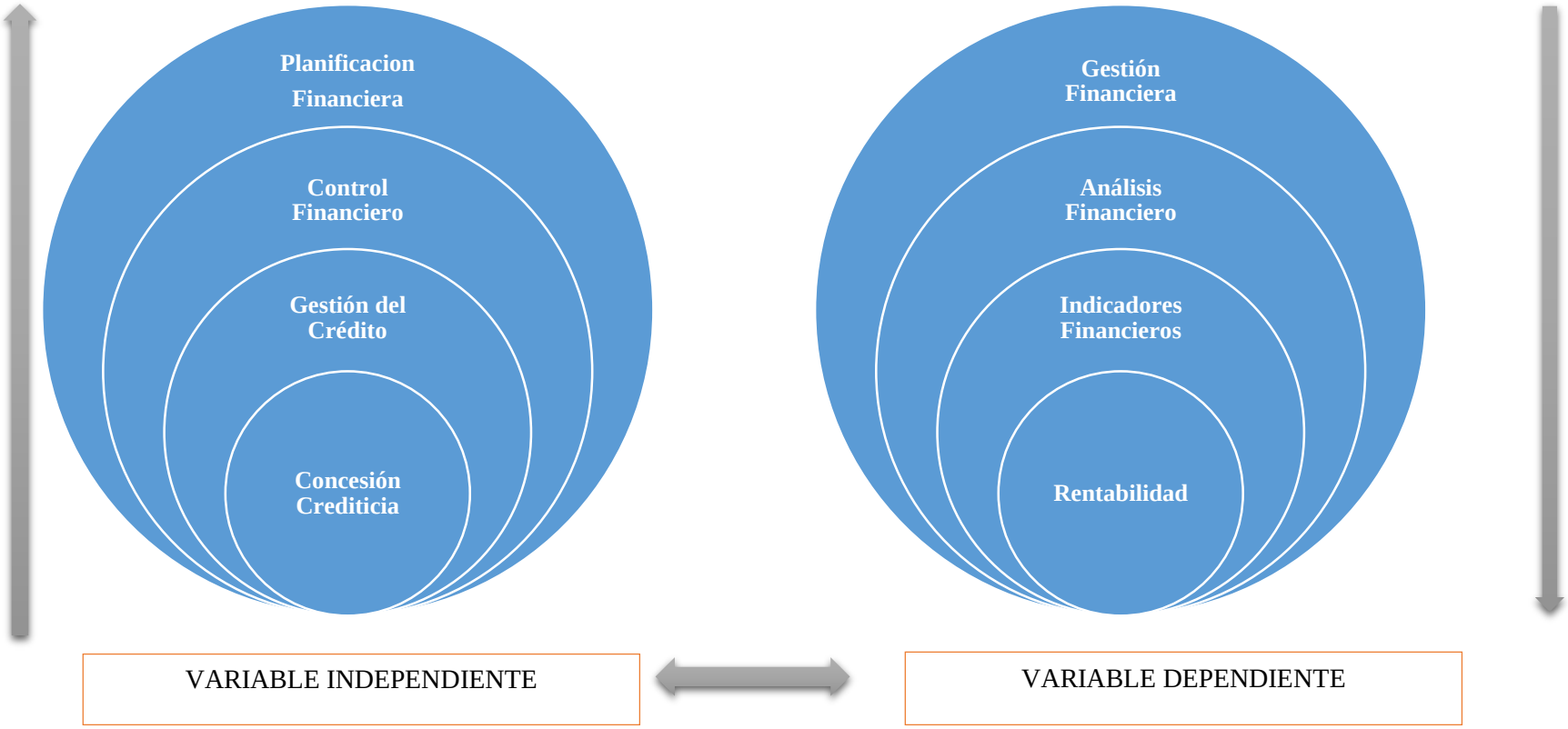
Tabla N° 3: Criterios de Calificación

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	MICROCREDITO CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERES PUBLICO INMOBILIARIO
		DIAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL	A1	cero	cero	cero
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)
Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

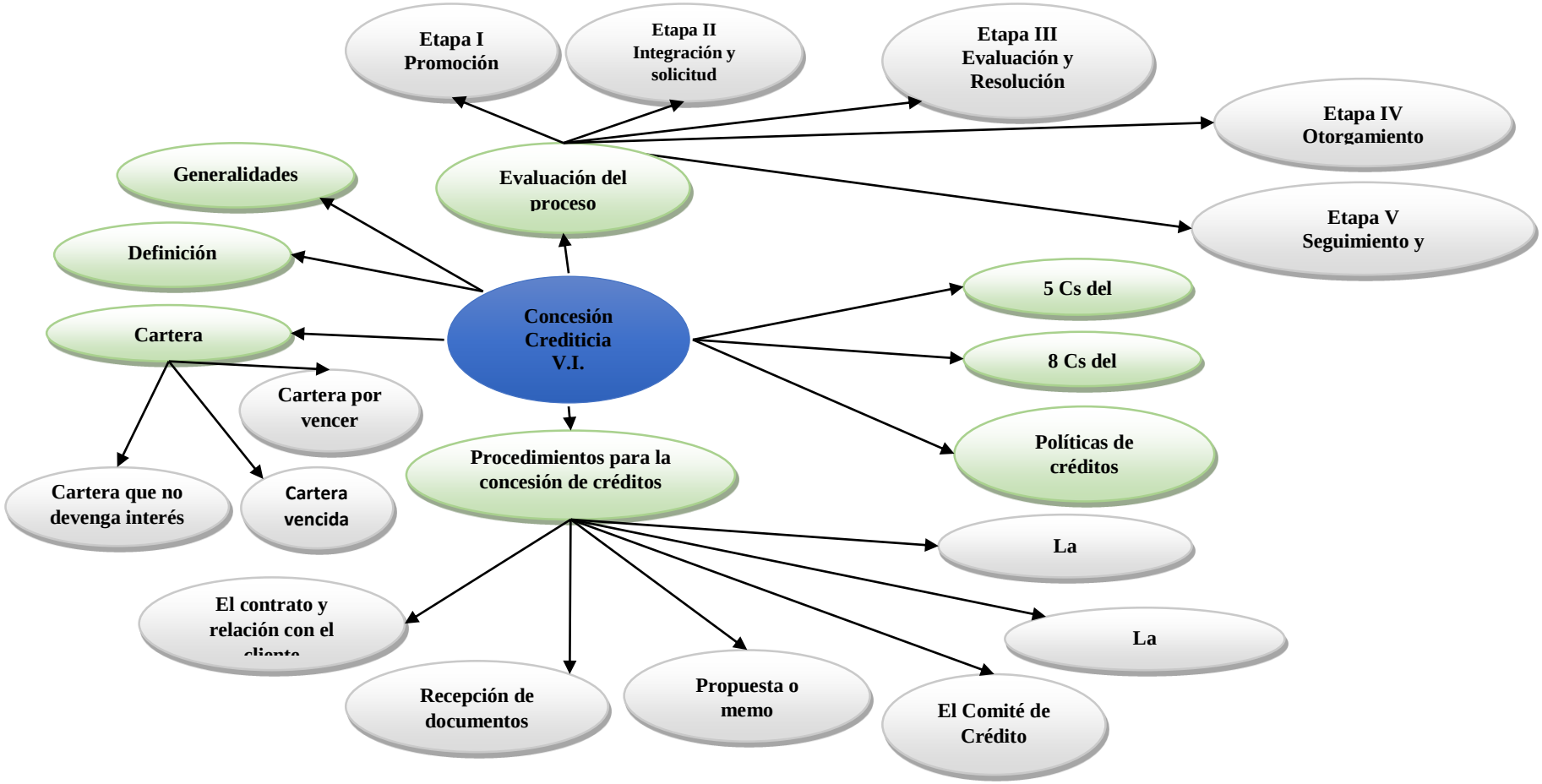
2.5. CATEGORIAS FUNDAMENTALES:

Gráfico N° 3 Red de categorías conceptuales



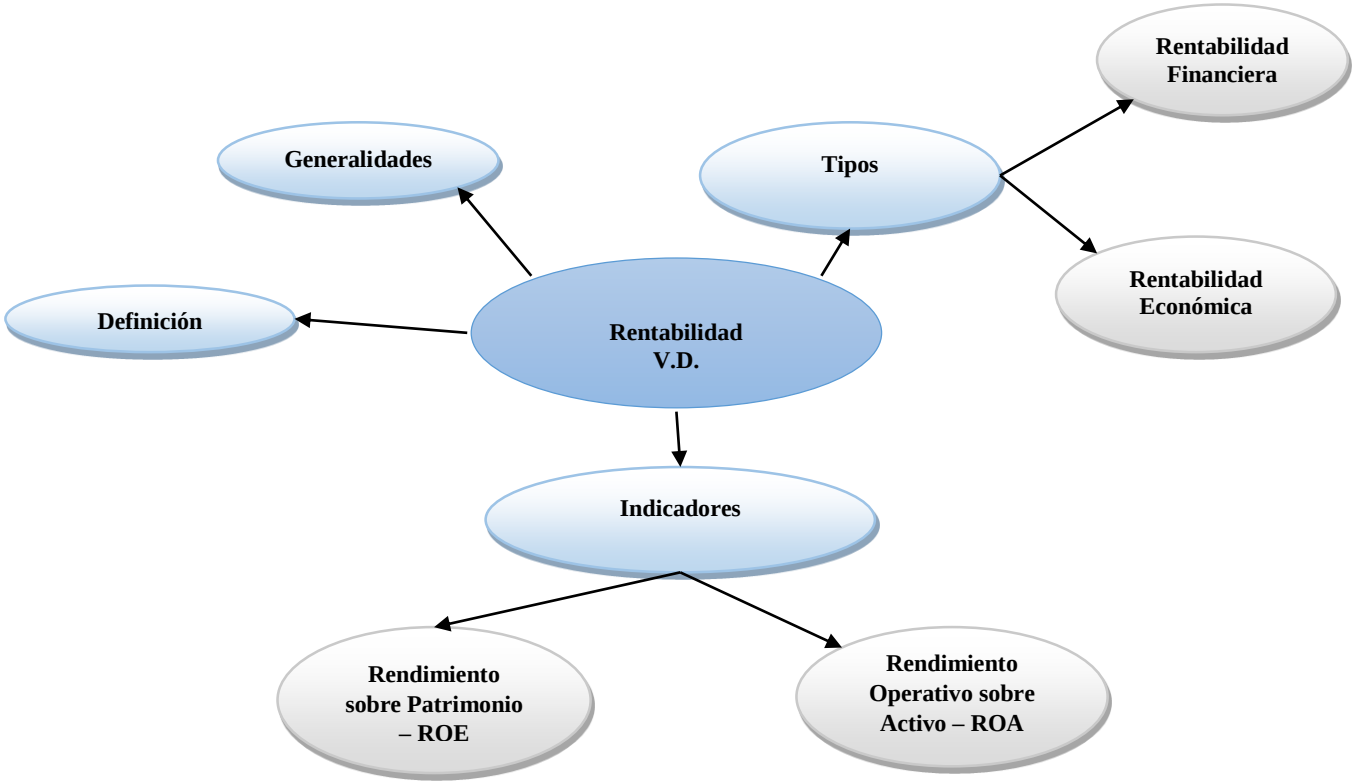
Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

Gráfico N° 4Constelación de Ideas V.I.



Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

Gráfico N° 5Constelación de Ideas V.D.



Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

2.5.1. Descripción conceptual de la variable independiente: Concesión crediticia

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

De acuerdo con Martinez (2010) la planificación financiera desempeña un papel fundamental dentro del proceso de dirección, en cuanto que permite anticipar cuáles serán los resultados de las decisiones que se espera tomar a partir de la estimación de unos determinados escenarios futuros de evolución del entorno, contribuyendo a clasificar y facilitar el proceso de decisión. Así cuanto más problemática e incierta sea la actividad económico-financiera futuro, más necesaria se hace la planificación financiera.

Según Morales & Morales(2014) la planeación financiera establece la manera de cómo se lograrán las metas, además representa la base de toda actividad económica de la empresa. Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes pueden ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa.

Dentro de la planeación financiera se deber considerar algunos elementos de política financiera según Quintero Pedraza JC (2009) son: la inversión que requiere la empresa en nuevos activos, el grado de apalancamiento financiero, la cantidad de efectivo a pagar a los accionistas, la cantidad de capital de trabajo y liquidez que se requieren de forma continua.

Tipos

La planificación financiera se divide en:

Planificación Financiera a Corto Plazo (menos de 1 año): El término neto se asocia con la toma de decisiones financieras a corto plazo, no es más que la diferencia entre los activos y pasivos circulantes, normalmente se presentan decisiones financieras a corto plazo (J, 2009).

Planificación Financiera a Largo Plazo (De 2 a 5 años): El término neto se asocia con la toma de decisiones financieras a largo plazo, se basa en establecer cómo se alcanzarán las metas financiera, establece lineamientos necesarios para el cambio y crecimiento de la entidad, al planear, centramos nuestra atención en ver los principales componente de las políticas financieras y de inversión.(Westerfield Ross, 20)

La planificación financiera permite darnos una idea o estimación de las actividades que llevará a cabo la entidad y anticiparse a futuros problemas que puedan surgir, además permite tomar las mejores decisiones, esto ayuda al cumplimiento de metas y objetivos que se haya planteado la entidad.

CONTROL FINANCIERO:

En términos de Teruel(2014)"el control financiero permite a la empresa evaluar, de una forma permanente objetiva y sistemática, las desviaciones que se van generando en las líneas estratégicas y operacionales previamente establecidas".

En palabras de Morales & Morales(2014)"el control financiero es una parte fundamental en toda entidad, pues es lo que le permite realizar y desarrollar todas sus operaciones y sus ciclos, además, el manejo de recursos financieros conlleva siempre, un uso adecuado, limpio y seguro". Además, el control financiero tiene diversos objetivos entre los cuales destacan los siguientes.

- **Diagnosticar:** se aplica cuando existen áreas con problemas y se emplean medidas de prevención, antes que de corrección.
- **Comunicar**: Se realiza a través de la información de resultados, de las diversas actividades de la empresa.
- **Motivar:** Derivar de todos los logros que tenga la empresa, a través de sistemas de control tendrá beneficios a todos los empleados.

El control financiero es el encargado de evaluar cada una de las actividades que lleva acabo la institución, es importante este control ya que dé él depende la rentabilidad que vaya a generar la entidad, en este control deben intervenir aspectos

importantes como el diagnóstico, la comunicación y la motivación hacia el cumplimiento de metas.

GESTIÓN DEL CRÉDITO:

De acuerdo con Martinez(2010)nos menciona que la gestión crediticia contempla varios aspectos como:

- En primer lugar, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticas fijadas de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización.
- La gestión de crédito va a depender directamente de la estructura organizativa de la empresa y las relaciones interdepartamentales.
- Las características y la situación de cada una de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz de créditos.
- El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado de rigor y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para concesión de crédito a clientes.

Otro aspecto a considerar hace referencia a la relación entre los departamentos implicados, sobre todo los de Gestión del Crédito, Finanzas y el Comercial y, por supuesto, la Dirección General. El éxito o fracaso de esta área de gestión estará en relación directa con el interés y la motivación de la Dirección General.

Además Martinez(2010) nos menciona que:

> La cultura organizativa de cada empresa adquiere un papel relevante. Cuando esta área de gestión se implanta por primera vez, las relaciones entre el departamento de crédito y el comercial no suelen destacar por una fluidez extraordinaria, ya que la creación de un departamento de crédito suele tener su origen en la necesidad de establecer una serie de controles que pueden afectar, en gran medida, a la política comercial que ha venido desarrollándose hasta ese momento, por lo que el o los departamentos afectados se suelen sentir controlados.

Es por esta razón que, en su implantación, se deberá revisar toda la estructura para evitar esos roces profesionales que pueden perjudicar los interese de la empresa.

Como se observa en la gestión del crédito intervienen las relaciones que se manejen tanto interna como externamente en la entidad, se realizan análisis de los distintos departamentos de la entidad para que la comunicación sea la mejor y no existen diferencias que puedan afectar los objetivos institucionales.

CONCESIÓN CREDITICIA

Según Brachfield (2012) corresponde a la decisión de dar un crédito a un cliente en base a las decisiones que tomara el responsable de créditos, este se basa en el importa máximo del riesgo que es la cantidad máxima de crédito que estamos dispuestos a arriesgar con cliente, el plazo de pago que se le puede conceder, las condiciones y formas de pago.

Las entidades financieras estudian constantemente las exigencias para asignar un Crédito. Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos se aplazan a través de la capacidad y políticas de pago de la instituciones que otorgan créditos. (Calderón, 2005)

La concesión de crédito es el proceso que sigue una entidad financiera para el otorgamiento de un crédito a un socio, este proceso compren el análisis y evaluación del cliente ya sea la capacidad de pago, la forma de pago y la garantías que puede ofrecer.

Generalidades del Crédito:

Escoto (2010) nos menciona que el crédito se define como

> Aquella operación por medio de la cual una institución financiera se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo.

En palabras de Córdoba (2012)“en el mundo de los negocios es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos”.

Evaluación del Proceso Crediticio

Según Fex (2015) plantea las etapas del proceso crediticio que lleva a cabo una entidad financiera:

Etapa I. Promoción

Se realiza fuera y dentro de la Cooperativa, con el fin Se realiza fuera y dentro de la Cooperativa, con el fin de promover y brindar información a socios y prospectos de socios, sobre los productos crediticios y requisitos para solicitar y obtener un crédito. Deberá basarse en el proyecto de promoción del crédito Cliente Mercado Objetivo Promoción externa Promoción interna Pre análisis.

Etapa II. Integración y Solicitud

En esta etapa se recibe, analiza, valida e integra la documentación requerida del socio y avales, así como las garantías reales (en caso de créditos con garantía prendaria o hipotecaria).

Etapa III. Evaluación y resolución

En esta etapa se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, nos permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito.

Etapa IV. Otorgamiento

Después de haber sido sesionados por el Comité de crédito o su equivalente, los expedientes de créditos serán turnados a mesa de control para verificar que se cumplan las condiciones con las que se autoriza el crédito, así mismo verificara que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en el manual para poder autorizar el desembolso de los créditos o devolverlos a trámite según corresponda.

Etapa V: Seguimiento y Evaluación

Después de otorgado el crédito, el "Ejecutivo de crédito y cobranza" llevara el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación. Resguardo de documentos Seguimiento al destino Gestión preventiva y administrativa Cobranza extra y judicial.

Las 5 "C's del crédito

A continuación, según Huérfano(2010) según define las 5 C del crédito:

Carácter: Es el registro de la historia crediticia del cliente, su cumplimiento de las obligaciones pasadas. Son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor tiene el deudor para responder al crédito.

Capacidad: Posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analizan sus estados financieros, destacando sobre toda la liquidez y las razones de endeudamiento; se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante, para lo cual se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones entre otras.

Capital: Solidez financiera del solicitante que se refleja por su posición de propietario, para lo cual se analiza la deuda del solicitante, en relación con su capital contable y sus razones de rentabilidad.

Colateral: Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales.

Condiciones: Es el ambiente de negocios y la economía actual, así como cualquier circunstancia particular que afecte algunas de las partes de la transacción de crédito. Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir, aquellos que dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

A más de ello el autor nos menciona que el análisis a través de las 5 C 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 pagaran, sin presionarlos, dentro de los términos establecidos de crédito.

Las 8 Cs del crédito

Según Frías(Frías, 2016) las "8 Cs" del crédito son:

- **Carácter**

  Para que el solicitan reciba el crédito es necesario que dé la impresión al intermediario financiero, que es una persona confiable que cuenta con el carácter necesario para cumplir las obligaciones.
- **Capacidad**

  El solicitante de crédito tiene que tener la capacidad de pago, para determinar esto el intermediario financiero investiga como el cliente va a ser frente a sus obligaciones
- **Capital**

  Se refiere al valor de los activos menos los pasivos es decir cuánto vale lo que tiene, por ejemplo, un vehículo, propiedades, dinero en efectivo, etc.
- **Colateral**

  Es el importe de los bienes del activo ofrecidos por el cliente como garantía del crédito concedido.
- **Condiciones**

  Que tenga en cuenta las diversas situaciones internas que puedan afectar la situación financiera y de pago del cliente.
- **Cobertura**

  Protege a la entidad por falta de pago, insolvencia u otro problema que se pueda suscitar.
- **Consistencia**

  Esla duración y permanencia de los clientes de conformidad al giro mercantil y la actividad que desarrolla.
- **Conveniencia**

Se refiere que tanto el deudor como el intermediario pueden estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados.

Características de los créditos

De acuerdo con Bahillo, Perez, & Escribano(2013) las características de los créditos son las siguientes:

- El beneficiario o cliente está obligado a devolver la cantidad adecuada en el plazo establecido.
- El crédito implica, generalmente, la apertura de una cuenta de crédito.
- El crédito permite el pago habitual de sus gastos o financiación del activo corriente, es decir garantiza liquidez para la empresa y se destina a satisfacer necesidades financieras de diversa índole.
- Únicamente se liquidan intereses por las cantidades dispuestas, y su liquidación suele ser trimestral.
- El plazo más habitual de formalización del crédito es de un año, pero existe posibilidad de renovación al vencimiento.
- El crédito ofrece la posibilidad de utilizarlo en una o varias veces, realizando rembolsos totales o parciales, dentro de los límites de importe y plazo fijados en el contrato.

Obtención de la información de crédito: En términos de Córdoba(2012) dentro de las principales tareas de dicha gestión de la cartera se encuentran:

- **Estados Financieros:** Para analizar la estabilidad financiera del cliente, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un balance o en un estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasada, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la gestión financiera total.
- **Oficinas de intercambio de referencias o centrales de riesgo:** Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red de intercambio de información crediticia. Accediendo a suministrar información crediticia a esta oficina de créditos a cerca de sus clientes actuales, una empresa adquiere el derecho

de solicitar información a la oficina de créditos relacionada con clientes en perspectiva.

- **Verificación Bancaria:** Puede que sea posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante.
- **Otros Proveedores:** Este consiste en obtener información de otros proveedores que vendan al solicitante del crédito y preguntarles, ¿Cuáles son las normas de pago y sus relaciones inter-empresariales?

Según Córdoba(2012)los componentes de un crédito son:

- **Monto del crédito:** En general, el monto del crédito es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que no entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los cuales debemos pagar al vencimiento.
- **El interés:** Es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado. Estos intereses se miden en un porcentaje anual.
- **Plazo:** Es el tiempo expresado en días, mees o años, que otorga la entidad financiera o que se pacta con esta para la devolución del capital del crédito.
- **Periodo de gracia:** Es el tiempo, dentro del plazo principal, que se otorga o pacta para no pagar el capital o bien el capital e intereses del crédito. Normalmente la gracia es utilizada en los créditos a mediano y largo plazo para la financiación de inversiones en las empresas. Según el proyecto a financiar, y según los plazos de los créditos las gracias que se otorgan son de seis meses o más. Generalmente si son de más de seis meses, la gracia es solo de capital y en ese periodo habrá que pagar los intereses.
- **Amortización:** Pagos parciales o cuotas que son formas de cancelación o pago de los créditos. Los créditos a plazo fijo, generalmente, tienen una única amortización al vencimiento.
- **Garantías:** Consisten en el respaldo real o patrimonial que se solicita para asegurar el cobro final del crédito que se otorga.

Clasificación de los créditos: Según la SEPS (2016) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resolución N° 043-2015-F del Banco Central del Ecuador(2015) que regulan la segmentación del sistema financiero nacional en

donde indican los tipos de crédito vigentes en el Sistema Financiero Nacional que son:

- **Crédito Productivo:** Financiar proyectos productivos que en, al menos, un 90% sea para adquirir bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

  Este tipo de crédito podría ser productivo corporativo (personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas anuales superiores a USD 5 millones), Productivo empresarial (con ventas de más de USD 100000 y hasta 1 millón).
- **Crédito Comercial Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas superiores a $100000 y para adquirir o comercializar vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
- **Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas anuales superiores a $100000 para adquirir de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén dentro del crédito comercial ordinario. Este crédito puede ser de tres tipos: comercial prioritario corporativo, comercial prioritario empresarial y comercial prioritario pymes.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Incluye anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales.
- **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales por la compra de bienes o servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
- **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación

profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

- **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70 000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.
- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado a personas naturales para adquirir bienes inmuebles para la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100 000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

    - Este segmento se divide en los siguientes subsegmentos: Microcrédito Minorista (solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea menor o igual a USD 1 000, incluyendo el monto de la operación solicitada), Microcrédito de Acumulación Simple (más de USD 1 000 y hasta USD 10 000 incluyendo el monto de la operación solicitada.) y Microcrédito de Acumulación Ampliada (superior a USD 10 000 incluyendo el monto de la operación solicitada.)
    - **Crédito de Inversión Pública:** Financia programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor a favor de la institución

financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

Cartera de crédito

Tipos de Cartera

Los tipos de cartera según la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015), mediante la resolución N° 038-F del 13 de Febrero del 2015 emite la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en donde incluye las siguientes definiciones de cartera en entidades financieras:

> **Cartera por vencer**: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
>
> **Cartera Vencida**: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
>
> Cartera que no devenga intereses: Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
>
> **Cartera improductiva**: Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

POLÍTICAS

Córdoba (2012) sostiene que "las políticas de crédito están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia".

De igual manera el autor destaca que "las variables de políticas a considerar figuran: la calidad de las cuentas comerciales aceptadas, la duración del período del crédito y el descuento por pronto pago."

En términos de Chiriboga(2010)define que:

> Como política general, la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o

> garantías adecuados, evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre los límites de crédito.

El autor señala además que los límites del crédito serán aprobados por escrito, por el Directorio de la institución, dejando expresa constancia en el acta correspondiente. Las instancias de aprobación superiores a los comités de crédito tienen el derecho de prever las decisiones de las instancias inferiores en base a información verificable sobre la condición financiera del solicitante, sus referencias bancarias, rentabilidad para la institución y garantías ofrecidas.

En palabras deBrachfield(2012)menciona que:

> Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la entidad y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos..

Principios de la política de créditos: De acuerdo con Martínez(2009)"igual que en cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticas fijados de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización".

En la opinión de Sosa(2011)los costos de disminuir los estándares de crédito son:

- Un departamento mayor de crédito.
- El trabajo de oficina de verificar las cuentas adicionales y atender al mayor volumen de cuentas por cobrar.
- La mayor probabilidad de pérdidas en cuentas malas.
- El costo de oportunidad de las cuentas adicionales por cobrar, producido por el aumento de ventas y el periodo de cobros más lento al recibir nuevos clientes por los estándares de crédito menos estrictos.
- La rentabilidad comparada contra el requerimiento requerido con los cambios en las normas de crédito.

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas en fechas determinadas"(Oxte, 2015)".

Según Molina(2015)"es importante porque permite a una institución financiera el diseño de su política crediticia, que le proporcionaran los elementos que harán de su estrategia más agresiva o conservadora y poder determinar paralelamente si la entidad espera desarrollar su gestión en un marco recesivo o de crecimiento".

- Establecer mecanismos de comunicación participativa entre las áreas comerciales, definiendo unos criterios de formalización de las operaciones comerciales.

- Adoptar un proceso eficiente para administrar, medir, supervisar y recobrar en su caso, el crédito comercial en curso.

- Disponer de un equipo profesional y bien formado es esencial para el éxito en la aplicación de estos principios dentro de la organización.

De los principios o políticas que una entidad fije para la concesión de créditos dependerá la rentabilidad de la misma al igual que el cumplimiento de metas y objetivos, además para llegar a estos es necesario establecer mecanismos de comunicación participativa, un buen proceso de administración y personal idóneo en la entidad.

Según el Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" Ltda.-Ambato en el proceso de concesión de créditos interviene los siguientes puntos:

La tramitación de la solicitud

- **Recepción de la solicitud**

  La Cooperativa asignará al asesor de crédito para receptar las solicitudes, quien las verificará y revisará si han sido llenadas adecuadamente.

- **Canalización de la solicitud**

  Cuando se haya efectuado la verificación de referencias por parte del asesor de crédito conforme lo establecido en el inciso anterior, la solicitud será tramitada.

- **Entrevista del Asesor de Crédito con el solicitante**

  La entrevista personal permite:

  - Establecer una relación personalizada con el cliente,
  - Ampliar la información sobre el prestatario,
  - Conocer efectivamente el destino del crédito,
  - Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y
  - Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

- **Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores**

  Una vez que el Asesor de crédito haya receptado las propuestas crediticias y sustentado su análisis deberá someterlas a las instancias superiores de aprobación según lo indicado en este Manual, verificando que toda la información contenida en la documentación sea correcta y clara y agregará otra si la hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, asimismo agregará sus recomendaciones que las considere pertinentes y las presentará al nivel correspondiente para su resolución.

Análisis de la Solicitud

Propósito del análisis

El propósito del análisis del crédito es el de establecer la solvencia económica del cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación. El Asesor de crédito o quien haga sus veces es el responsable de esta función. En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito,

- La entrevista personal,
- El destino del crédito, y
- El perfil crediticio.

Análisis de la solicitud de crédito

- Las solicitudes de créditos de los socios o clientes serán analizadas tomando como base los requisitos, criterios v consideraciones definidos.

Decisión sobre su Aprobación

Resolución

En cualquiera de los niveles resolutivos, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprueba, ésta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

Remisión de las Solicitudes

Toda transacción crediticia, deberá enviarse con su evaluación técnica y recomendaciones al nivel respectivo y éste a su vez aprobará o negará con sus comentarios de sustentación.

Notificación al Solicitante

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.

Formalización

La formalización del crédito estará determinada por los documentos que se deben obtener para su legalización.

2.5.2. Descripción conceptual de la variable dependiente: Rentabilidad

GESTIÓN FINANCIERA

En términos de Núñez(2015)menciona que:

> La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, competiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Por otro lado el Banco Mundial (2017)nos menciona que

> La gestión financiera (FM, por sus siglas en inglés), como una de las funciones del buen gobierno, forma parte integral del proceso de desarrollo en todas las operaciones financiadas y las iniciativas de fortalecimiento de las instituciones de los países.

La gestión financiera es el área de administración que tiene que ver con los recursos financieros de la empresa y se centra en dos aspectos importantes como son la rentabilidad y la liquidez.

ANÁLISIS FINANCIERO

En términos de Nava (2009)define que:

“El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas”.

A más de ello Oropeza(2012) define como:

> La separación o desintegración de los valores indicados en los estados financieros, con el objeto de conocer sus orígenes, los cambios realizados y sus causas, para tener una idea más precisa y veraz acerca de la situación financiera que guarda el negocio o empresa.

En palabras de Ortiz(2010)indica que el análisis:

> Cualquiera que sea su finalidad, requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros, puesto que el analista tiene que determinar si las diversas partidas presentan una relación razonable entre sí, lo cual permite calificar las políticas financieras y administrativas de buenas, regulares o malas.

Un análisis financiero es importante para llevar los resultados obtenidos a su punto óptimo deseado, es decir que si los resultados esperados, son bajos, la labor de la administración será concentrar sus esfuerzos en mejorar los resultados.

De acuerdo con Baena(2010) todo análisis financiero

> Realizado a la empresa, corresponde a su situación actual, basada en hechos presentes o en información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con las técnicas de un análisis o estadística, pero también se realiza para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión.

Según Baena(2010)"uno de los objetivos del análisis financiero es tomar decisiones de crédito, con el propósito de asegurar su rentabilidad y recuperabilidad".

Importancia

La importancia del análisis financiero radica en la estimulación del mejoramiento institucional, mediante la productividad, eficiencia, y rentabilidad, pues advierte situaciones peligrosas y sugiere las medidas más convenientes y oportunas para que las autoridades la tomen con el menor riesgo posible, para que esto suceda, el trabajo debe ser eminentemente ético y profesional a fin de lograr el máximo provecho en beneficio de la entidad en su conjunto, y en base a su evaluación alcanzar la optimización de los recursos, todo esto lo podemos alcanzar con el análisis financiero si lo consideramos como una herramienta eficaz que promueve el mejoramiento en casi todo los órdenes.

Características

Las principales características del análisis financiero según Zamora Geovanny (2015)son:

Objetividad: Todo análisis financiero debe ser claro, objetivo, fundamentado, que signifique una demostración para los análisis financieros y fundamentalmente para los directivos a los cuales va dirigido.

Imparcialidad: Se debe evaluar las variaciones, rubros, cuentas, factores, etc., con alto nivel de conocimiento y ética profesional sin demostrar una inclinación ni a favor, ni en contra de la empresa.

Frecuencia: La elaboración de informes que contengan análisis financiero se lo realiza con mayor frecuencia, mayor será la posibilidad de alcanzar los niveles de mayor productividad, eficiencia y rentabilidad, ello permite el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de la entidad.

Rentabilidad: El análisis financiero está basado en relaciones comparaciones de una variable o cuentas con otras, entre sectores financieros, análisis del presente, porcentajes, variaciones y demás elementos resultantes del estudio tienen sentido relativo.

Metodología: En la realización del análissi financiero no existe la metodología única depende en cada caso de las necesidades particulares de cada empresa.

Clasificación de Análisis Financiero

El análisis financiero según (Bolaños C, 2010)se clasifica de la siguiente manera:

Según su destino: Se divide en **Análisis Interno**: el mismo que sirve para usos internos o fines administrativos, este tipo de análisis sirve para explicar a los directivos y socios el cambio que en la empresa se han obtenido de un período a otro y también para ayudarlos a medir la eficiencia de la gestión administrativa, y **Análisis Externo:** El mismo que se practica por otras entidades, con el propósito de observar si es conveniente aprobar un crédito o invertir en la empresa cuyos estados financieros se está analizando.

Según su forma: Se denomina así porque se utiliza un solo estado de situación o un balance de pérdidas y ganancias para una fecha o período determinado sin relacionarlo con otros. El **Análisis Vertical:** Es de carácter estático, porque evalúa la posición financiera y los resultados a una fecha y aun ejercicio determinado, se caracteriza fundamentalmente por la comparación porcentual de las cuentas respecto de grupos y secretos financieros, por ejemplo se puede relacionar el activo corriente, comparado con el total de activo del 100%, mientras que el **Análisis**

Horizontal: Es un método que cubre la aplicación de dos o más, estados financieros de igual naturaleza, pero de distintas fechas, por medio de este análisis podemos determinar los cambios surgidos en las cuentas individuales de un período a otro, por lo tanto demuestra los aumentos o disminuciones que han sufrido diferentes cuentas o grupos de cuentas en los diferentes períodos, además se realiza en términos absolutos como porcentuales, para la segunda opción se toma una cifra base generalmente del año más viejo y todas las demás se evalúan en relación con ella, es restando el saldo del período que se está analizando el saldo del año base, colocando las disminuciones entre paréntesis.(pág. 110)

INDICADORES FINANCIEROS

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros(2014)para evaluar la gestión financiera y administrativa de las entidades de crédito, se escogieron parte de los indicadores financieros, que responden a cada una de las áreas definidas en el CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning, Liquidity) e indicadores de la metodología MAF (Módulo de Análisis Financieros), con respecto a los siguientes conceptos, cuyos significados se señalan a continuación:

a) **Relación de Solvencia:** Razón entre el capital y los activos de una entidad financiera. Mide el porcentaje de los activos ponderados por riesgo que están respaldados con capital (patrimonio técnico).
b) **Calidad de Activos:** Relación entre el monto de cartera riesgosa (aquella clasificada con calificaciones de riesgo B, C, D, y E y el total de activos.
c) **Indicadores de Gestión:** Es la relación entre los gastos laborales y administrativos más provisiones y margen financiero bruto. El diseño de este indicador incorpora los nichos que caracterizan el mercado financiero.
d) **Eficiencia microeconómica o manejo administrativo:** Corresponden a aquellos relacionados a la eficiencia operativa de las instituciones financieras.
e) **Rentabilidad financiera:** Medida del rendimiento obtenido con respecto a los fondos propios en un periodo determinado.

f) **Eficiencia Financiera:** Indicadores que miden la eficiencia de la actividad de las instituciones financieras.

g) **Liquidez:** El propósito de la administración de la liquidez es asegurar que la institución pueda cumplir totalmente con sus obligaciones contractuales.

h) **Vulnerabilidad del Patrimonio:** El supervisor exige a las instituciones financieras que cumpla requerimientos de patrimonio prudentes y adecuados que reflejen los riesgos que asume. Estos son planteados en el contexto de la situación macroeconómica y de los mercados donde la institución financiera opera.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, Intendencia Nacional Técnica y Dirección de Estadística y Productos indica que a partir del 30 de abril de 2000, indica que con los estados financieros en unidades de dólar, se han definido nuevos indicadores financieros, cuyas fórmulas de cálculo se muestran a continuación:

Estructura y calidad de activos:

Tabla N° 4 Estructura y calidad de activos

Indicador	CUC	Descripción
Activos productivos / total activos	(1103 + 12 + 13 + (1401-140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) / 1	Mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos. La relación mientras más alta es mejor.
Activos productivos / pasivos con costo	(1103 + 12 + 13 + (1401 - 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990)	Mide la eficiencia en la colocación de recursos captados. La relación mientras más alta es mejor.
Pasivos con costo / total pasivos	(21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) / 2	Mide la proporción de pasivos que causan costo. La relación, mientras más baja es mejor.
Morosidad de cartera: Cartera vencida / total cartera	((1402 - 140230) + 1404 + 1405 + 1407) / (14 – 140190 – 140230 – 1499)	Mide la proporción de la cartera que se encuentra en mora. La relación mientras más baja es mejor.

Morosidad global: Cartera en riesgo / total cartera y contingentes	(140190 + 1402 + 1404 + 1405 + 1407 + 1604) / ((14 – 1499) + 15 + 6201)	Mide la proporción de la cartera y contingentes que se encuentran en mora. La relación mientras más baja es mejor.
Cobertura de cartera: Provisiones de cartera / cartera vencida	(149905 + 149915) / ((1402 - 140230) + 1404 + 1405 + 1407)	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa. La relación mientras más alta es mejor.
Cobertura total: Provisiones de cartera y contingentes / total cartera y contingentes	1499 / ((14 – 1499) + 15 + 6201)	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera y contingentes morosos. La relación mientras más alta es mejor.
Cobertura total de riesgos: Provisiones / activos de riesgo	(1399 + 1499 + 1699 + 170399 + 170599 + 190299 + 1999) / (12 + (13 - 1399) + (14 - 1499) + 15 + (16 - 1699) + (17 - 170399 - 170599) + (19 - 190299 - 1906 - 199035 - 199055 - 1999) + 6201 + 6203	Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de pérdida o incobrabilidad de sus activos y contingentes. La relación mientras más alta es mejor.
Cartera en riesgo – provisiones / patrimonio	((140190 + 1402 + 1404 + 1405 + 1407 + 1604) - 1499) / ((3 - 34) + (5 - 4)	Mide el efecto sobre el patrimonio de la cartera vencida, sin cobertura de provisiones. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Estructura y calidad de activos:

Los indicadores de este grupo reflejan la suficiencia de capital con que las entidades realizan la intermediación financiera. A través de estos indicadores, se puede observar la suficiencia patrimonial de cada una de las instituciones.

Tabla N° 5Estructura y calidad de activos:

Indicador	CUC	Descripción
Total pasivo / patrimonio	2 / ((3 - 34) + (5 - 4). Número de veces	Mide el nivel de endeudamiento asumido por la entidad en relación al patrimonio. La relación mientras más baja es mejor.
Activos improductivos / patrimonio	((11 - 1103) + 140190 + 1402 + 1404 + 1405 + 1407 + 1499 + 16 + 17 + 18 + (19 - 1902)) / ((3 - 34) + (5 - 4)	Mide el nivel de contribución de los recursos patrimoniales para la adquisición de activos improductivos. Una relación mayor al 100 % implica el uso de recursos de terceros. La relación mientras más baja es mejor.
Activos inmovilizados / patrimonio	(17 + 18 + 1901) / ((3 - 34) + (5 - 4)	Mide el nivel de contribución de los recursos patrimoniales

		destinados a la adquisición de activos fijos y de bienes recibidos en dación. La relación mayor al 100 % implica el uso de recursos de terceros. La relación mientras más baja es mejor.
Total pasivo / total activo	2 / 1	Mide el nivel en que los activos han sido financiados por recursos de terceros. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Indicadores de liquidez:

Tabla N° 6 Indicadores de liquidez

Indicador	CUC	Descripción
Fondos disponibles / depósitos hasta 90 días	(11 + 12) / (21 + 22 + 2301 + 2302 + 2311 + 2405)	Mide el nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad. La relación mientras más alta es mejor.
Liquidez ampliada: Cálculo dispuesto en el título VII, subtítulo VI, capítulo II de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.	(11 + (12 - 22) + 130105 + 130112 + 130115 + 130130 + 130150 + 130151 + 130210 +(1350 – 2350) + 139010) / (21 +(23 – 2350) + 24 + 25 + 27 + 2801 + 2803)	Mide el nivel de recursos líquidos que tiene la entidad para atender el pago de pasivos exigibles. La relación mientras más alta es mejor.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Indicadores de eficiencia financiera:

Estos indicadores permiten determinar la utilización de los recursos de intermediación y su productividad financiera.

Tabla N° 7Indicadores de eficiencia financiera

Indicador	CUC	Descripción
Margen bruto financiero / ingresos de la gestión de intermediación	((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47)) / (51 + 52 + 53 + 55 + 57)	Representa la rentabilidad de la gestión de intermediación en relación a los ingresos generados por dicha actividad. La relación entre más alta es mejor.
Margen bruto financiero + ingresos ordinarios / Activos productivos promedio	((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47) + 57) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos. La relación entre más alta es mejor.
Egresos operacionales / margen bruto financiero + ingresos ordinarios	(43 + 44 + 4502 + 4503) / ((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47) + 57)	Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la

		gestión operativa. La relación entre más baja es mejor.
Ingresos financieros / activos productivos promedio	(51 + 52 + 53 + 55) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa la tasa de rendimiento de los activos productivos. La relación entre más alta es mejor.
Egresos financieros / activos productivos promedio	(41 + 42 + 47) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa el nivel de costo implícito en el financiamiento de los activos productivos. La relación entre más baja es mejor.
Egresos financieros / pasivos con costo promedio	(41 + 42 + 47) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa la tasa de costo de los pasivos generadores de costo. La relación entre más baja es mejor.
Diferencial financiero: Ingresos financieros / activos productivos promedio menos egresos financieros / pasivos con costo promedio	((51 + 52 + 53 + 55) / ((1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio) – ((41 + 42 + 47) / ((21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio)	Representa la diferencia entre la tasa activa de colocaciones y la tasa pasiva de captaciones. La relación entre más alta es mejor.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Indicadores de eficiencia administrativa:

Estos indicadores reflejan la proporción de los componentes operativos del costo, en relación a los recursos de intermediación y a los activos.

Tabla N° 8Indicadores de eficiencia administrativa

Indicador	**CUC**	**Descripción**
Egresos operacionales / total activo promedio	(43 + 44 + 4502 + 4503) / 1 promedio	Representa la carga operacional implícita en el financiamiento de los activos. La relación entre más baja es mejor.
Egresos operacionales / total de recursos captados promedio	(43 + 44 + 4502 + 4503) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa la carga operacional implícita de las captaciones. La relación entre más baja es mejor.
Gastos de personal / total activo promedio	43 / 1 promedio	Representa el costo de personal implícito en el manejo de activos. La relación entre más baja es mejor.
Gastos de personal / total de recursos captados promedio	43 / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa el costo de personal implícito en las captaciones

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Costos y rendimientos promedio:

Estos indicadores permiten evaluar la incidencia de os márgenes de la intermediación en la gestión financiera.

Tabla N° 9 Costos y rendimientos promedio

Indicador	CUC	Descripción
Ingresos y comisiones ganados de cartera y aceptaciones bancarias / total cartera + aceptaciones bancarias en circulación, promedio	(5104 + 5105 + 5201 + 5202 + 5205 + 5303 + 5304) / ((14 - 1499) + 15) promedio	Representa el rendimiento de la cartera y aceptaciones bancarias. La relación entre más alta es mejor
Intereses ganados inversiones / total inversiones promedio	(5102 + 5103 + 5110) / (12 +(13 - 1399) promedio	Representa el rendimiento de las inversiones en valores mobiliarios. La relación entre más alta es mejor.
Comisiones ganadas contingentes / avales, fianzas, cartas de crédito y anticipos promedio	(5116 + 5203) / 6201 promedio	Representa el rendimiento de las operaciones contingentes. La relación entre más alta es mejor
Intereses y comisiones pagados depósitos / total depósitos + fondos interbancarios comprados promedio	(4101 + 4102 + 4108 + 4110) / (21 + 22 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 + 24 + 2807) promedio	Representa el costo de las captaciones. La relación entre más baja es mejor.
Intereses pagados créditos instituciones financieras / créditos instituciones financieras promedio	(4103 + 4104 + 4116 + 4201 + 4202 + 4205) / (27 + 620130) promedio	Representa el costo de los préstamos recibidos por parte de otras instituciones financieras. La relación entre más baja es mejor.
Intereses pagados valores en circulación / valores en circulación promedio	4105 / 2801 promedio	Representa el costo de los valores en circulación recibidos por parte de otras instituciones financieras. La relación entre más baja es mejor.

Fuente:(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

RENTABILIDAD:

Según (Menjívar, 2012) "la rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia traducida en las utilidades producidas por las ventas y el adecuado manejo de recursos". También podemos decir que la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado con un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos. La utilidad muchas veces no es suficiente para poder determinar si un negocio es rentable, por ello es necesario comparar la utilidad de las empresas con otras cuentas relacionadas, como lo puede ser el capital, los activos y las ventas.

Medir la rentabilidad en una empresa no solo se logra mediante en beneficio en relación con las correctas ventas que se han previsto en las metas establecidas por la dirección, sino también, en el control de los costos o gastos operacionales que tanto se producen en la empresa. Para obtener la rentabilidad deseada, tal como se ha fijado en el presupuesto establecido y aprobado por la dirección de la empresa, no solo se deberán llegar a las metas fijadas sino también a conseguir que los gastos fijos y operativos sean apropiados y estrictamente necesarios.(Córdoba, 2012)

Mediante la optimización y la eficiencia en la gestión de la dirección de la empresa constituirá el complemento de la rentabilidad, midiendo la gran responsabilidad en la eficiencia de los resultados obtenidos.

Análisis de la Rentabilidad:

En la opinión de Aguiar(2006) la rentabilidad empresarial es una "medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición". Puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada.

Además, el autor menciona que tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Tipos de indicadores de rentabilidad

Según la Superintendencia de bancos y Seguros(2011)los indicadores de rentabilidad son la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA

Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de esta ratio, representan una mejor condición de la empresa

$$ROA = \frac{\frac{Ingresos - gastos}{Número\ de\ mes} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

Ingresos-Gastos

Como Ingresos y Gastos pertenecen al grupo de las Cuentas de Flujo, para que su diferencia pueda ser comparada con el Activo Total, que pertenece al grupo de las Cuentas de Stock, debe realizarse una estimación previa de Ingresos anuales y Gastos anual, esto es, dividiendo el valor de cada uno para el número de meses al que corresponde, para obtener un promedio mensual que al multiplicarlo por 12 resulte en un total global (anual). (SBS, 2011)

Rendimiento sobre Patrimonio – ROE

Mide la rentabilidad del Patrimonio. Mayores valores de esta ratio, representan una mejor condición de la empresa.

$$ROE = \frac{\frac{Ingresos - gastos}{Número\ de\ mes} * 12}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

Patrimonio Promedio

Se refiere al promedio de los valores del patrimonio registrados al finalizar el ejercicio anterior y los registrados siguientes, hasta el mes de cálculo.

Indicadores de rentabilidad

Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

Permiten determinar la utilización de los recursos de intermediación y su productividad financiera.

Tabla N° 10Indicadores de rentabilidad

Indicador	CUC	Descripción
Margen bruto financiero / ingresos de la gestión de intermediación	((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47)) / (51 + 52 + 53 + 55 + 57)	Representa la rentabilidad de la gestión de intermediación en relación a los ingresos generados por dicha actividad. La relación entre más alta es mejor.
Margen bruto financiero + ingresos ordinarios / Activos productivos promedio	((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47) + 57) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos. La relación entre más alta es mejor.
Egresos operacionales / margen bruto financiero + ingresos ordinarios	(43 + 44 + 4502 + 4503) / ((51 + 52 + 53 + 55) - (41 + 42 + 47) + 57)	Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa. La relación entre más baja es mejor.
Ingresos financieros / activos productivos promedio	(51 + 52 + 53 + 55) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa la tasa de rendimiento de los activos productivos. La relación entre más alta es mejor.
Egresos financieros / activos productivos promedio	(41 + 42 + 47) / (1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio	Representa el nivel de costo implícito en el financiamiento de los activos productivos. La relación entre más baja es mejor.
Egresos financieros / pasivos con costo promedio	(41 + 42 + 47) / (21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio	Representa la tasa de costo de los pasivos generadores de costo. La relación entre más baja es mejor.
Diferencial financiero: Ingresos financieros / activos productivos promedio menos egresos financieros / pasivos con costo promedio	((51 + 52 + 53 + 55) / ((1103 + 12 + 13 + (1401 – 140190) + 1403 + 1406 + 1408 + 15 + 1902) promedio) – ((41 + 42 + 47) / ((21 + 22 + 2308 + 2311 + 2350 + 2360 + 2370 +24 + 25 + 27 + 2801 + 2803 + 2804 + 2807 + 2990) promedio)	Representa la diferencia entre la tasa activa de colocaciones y la tasa pasiva de captaciones. La relación entre más alta es mejor.

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

2.6. PREGUNTAS DIRECTRICES:

- ¿Son adecuados los procesos de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato?
- ¿El nivel de rentabilidad en el último periodo es favorable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato?

- ¿Es necesario aplicar una evaluación del cumplimiento en los procesos de concesión crediticia para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato?

2.7. HIPÓTESIS:

¿Los procesos de concesión crediticia afectan la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato?

2.8. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES:

- Variable Independiente: Procesos de concesión crediticia
- Variable Dependiente: Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque mixto cuali-cuantitativo, ya que de acuerdo con Hernández , Fernández, & Baptista(2010) el proceso de la investigación "se lleva a cabo bajo la perspectiva de alguno de los enfoques, el cual prevalece, y el estudio conserva componentes del otro enfoque". En este caso en el presente estudio de investigación el enfoque que más prevalece es el cualitativo.

Según Hernández(2010) el enfoque mixto "es un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y análisis de datos de manera cualitativa y cuantitativa".

Enfoque cuantitativo

Según Galeano (2004) indica que "los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva".

"Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías".

La finalidad del enfoque cuantitativo es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias, trabaja con el número y el dato cuantificables con ayuda de la estadística.

Enfoque cualitativo

Para Blasco & Pérez(2007)señalan que "la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas"(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

“Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Es enfoque utiliza varios instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes

En palabras de Muñoz(2011) aunque ambos enfoques parecen irreconciliables y opuestos entre sí, en la práctica si es posible el uso de ambos métodos de investigación en función del tratamiento que se haga del tema objeto de estudio.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN:

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades:

Investigación de Campo:

De acuerdo con Muñoz(2011) “son las investigaciones cuya recopilación de información se realiza dentro del ambiente especifico donde se presenta el hecho de estudio” es decir que se realiza la recolección de los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

Según Behar(2009)la investigación de campo “se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones”.

Muñoz(2011)indica que:

> En la ejecución de la investigación de campo, tanto el levantamiento de la información, como el análisis, las comprobaciones, la fundamentación de los conocimientos y la aplicación de los métodos utilizados, para obtener conclusiones, tienen lugar directamente en el ambiente donde se desenvuelve el hecho bajo estudio.

En este caso, se procederá a interactuar con los empleados de la Cooperativa La Merced, de la ciudad de Ambato, de manera que se conviertan en fuentes de

información directa respecto a los procesos de concesión crediticia aplicados y al impacto que tienen en la rentabilidad de la misma.

La información se obtendrá a través de encuestas bien estructuradas, formuladas al personal de la cooperativa La Merced, las mismas que tienen relación con las variables de estudio de esta investigación. Y de esta manera poder recabar información que sirva de ayuda para la comprobación de la hipótesis y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Investigación Bibliográfica-Documental

Según Palella & Martins(2010) define que:

> La investigación bibliográfica se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase, se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

En palabras de Muñoz(2011)menciona que:

> Son trabajos cuyo metodo de investigación se concentra exclusivamente en la recopilación de datos de fuentes documentales, ya sea de libros, textos, sitios web o culaquier otro tipo de documentos graficos, icnograficos y electronicos. Su unico proprosito es obtener antecedentes documentales para profundizar en teorias, leyes, conceptos y aportaciones ya existentes, para luego complemetar nuevos conocimientos.

Según Bernal (2010) la investigación documental "consiste en un analisis de la informacion escrita sobre un determinado tema, con el proposito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio".

La presente investigación es bibliográfica o documental, ya que para la recopilación de la información se ha realizado a través de fuentes como libros, revistas e

informes de investigación, relacionados con los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad.

A más de ello estas investigaciones realizadas nos servirán de mucho, ya que aportará al conocimiento del presente problema, y de esta manera lograr el desarrollo de la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación utilizara la investigación descriptiva y correlacional las mismas que se detallaran a continuación:

Investigación Descriptiva

Según Muñoz(2011) el objetivo de estudio es "representar algún hecho o acontecimiento, por medio del lenguaje, graficas o imágenes, de tal manera que se pueda tener una idea cabal del hecho en particular, incluyendo sus características, sus elementos o propiedades, comportamientos y particularidades".

En palabras de Bernal(2010)"una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto".

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa.

Según Hernández, Fernández, & Baptista(2010) la investigación descriptiva "busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis".

La investigación descriptiva, en la presente investigación permitirá estar al tanto del entorno de la entidad y los eventos que se presentan en los procesos de crédito, percibir todas las características que servirán para profundizar el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas,

hechos, procesos y sus relaciones. Además se utilizara para determinar cómo el proceso de concesión crediticia influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL:

De acuerdo con Bernal(2010)"la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables".

De acuerdo con este autor uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra.

Según Hernández, Fernández, & Baptista(2010) "los estudios correlaciónales tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables".

La presente investigación será correlacional porque permitirá medir el grado de relación existente entre las dos variables, es decir relacionaremos los procesos crediticios y la rentabilidad.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.4.1. Población

En terminos de Bernal (2010) la población "es la totalidad de elementos o individuos, que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia".

Además en palabras de Hernández, Fernández, & Baptista(2010) "la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones".

Según Bernal (2010) "la población tambien se puede definir como el conjunto de todas las unidades de muestreo".

El propósito de un estudio estadístico es extraer conclusiones acerca de la naturaleza de la población, pero resulta que las poblaciones son grandes, o

por razones de ética, recursos financieros, metodológicos u otros no será posible, entonces se debe trabajar con una muestra extraída de la población bajo estudio.

El universo de estudio a investigar en la Cooperativa La Merced está conformado por 8 personas que corresponde al departamento de crédito de la misma. Esta información se obtuvo de acuerdo a un listado de nómina de los trabajadores de la cooperativa.

Tabla N° 11Población # 1

SUJETOS	NÚMERO
Directivos	1
Operativos	7
TOTAL	**8**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced
Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

Respecto a la tabla anterior, se puede afirmar que, para el desarrollo del proyecto, se trabajará con toda la población por ser de tipo finita, puesto que se conoce con certeza el número de elementos que son objeto de estudio, aplicando una encuesta.

Tabla N° 12 Población # 2

PROCESOS	NÚMERO
Consumo	23
Microcréditos	21
Total Matriz	**44**
Consumo	5
Microcréditos	5
Total Agencia 1 Central	**10**
Consumo	16
Microcréditos	7
Total Agencia Izamba	**23**
Total	**77**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced
Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

Respecto a la tabla anterior, se puede afirmar que, para el análisis de la variable independiente denominada, proceso de concesión de créditos el desarrollo del proyecto, se contó con una población de tipo escrita, en este caso documentación referente a los créditos concedidos en el primer semestre del año 2016.

3.4.2. Muestra

De acuerdo con Bernal(2010) la muestra "es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables, objeto de estudio".

Para Hernández, Fernández, & Baptista(2010) "la muestra es definida como un subgrupo de la población". Es decir se realiza la aplicación de la muestra cuando la población o universo es grande, pero en el caso de que fuere pequeña no es necesario su aplicación.

Para Andrade(2010) "la muestra es la parte representativa de la población y para que sea útil debe reflejar las similitudes y diferencias encontradas de la población y ejemplificar las características de la misma".

Muestreo Regulado

El muestreo regulado según Castro Fernando (2003)es parte del muestreo probabilístico, forma parte de la muestra los elementos implicados en la investigación, por otro lado este muestreo representa a todos los elementos que forman parte del universo o población, del que se hace presente el problema de investigación.

En la entidad se ha considerado como elementos de la muestra a las ocho personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, debido a que se relacionan directamente con el proceso de concesión de créditos, y la rentabilidad.

Tomando en cuenta que en el presente estudio investigativo la magnitud de la población N°1 son 8 personas, es decir que es pequeña, no será necesaria la aplicación de un proceso muestral.

Mientras que con la población N°2 se aplicará una fórmula de muestreo que a continuación se detalla:

Muestra probabilística

La muestra probabilística es aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra estratificada o por conglomerado. (Castro F, 2003)

Fórmula:

$$\boldsymbol{n} = \frac{z^2 * p * q * n}{z^2 * p * q * n + Ne^2} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Datos:

Z= 95% = 1.96

n= Probabilidad

N= 77

p=0,5

q= 0,5

e= 0,05

$$\boldsymbol{n} = \frac{(1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 77}{(1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 77(0{,}05)^2} = \frac{73.9508}{1 + 77(0{,}05)^2}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{(1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 77}{1 * 77(0{,}05)^2} = \frac{73.9508}{1.1925}$$

$$\boldsymbol{n} = 62$$

Conclusión: Se revisará un total de 62 procesos de concesión crediticios tanto de créditos de consumo como de microcréditos, para determinar la cifra exacta a observar se procede a definir la cantidad exacta de procesos a encuestar por cada

tipo de producto financiero que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., se aplicará la siguiente fórmula:

n/N

62/77

0,805194805

Muestreo Probabilístico estratificado proporcional

Tabla N° 13Muestreo estratificado

N°	Agencia	N° Carpetas	Coeficiente	Total
	Matriz			
1	Consumo	23	0,8051948	19
2	Microcrédito	21	0,8051948	17
	Agencia 1 Central			
3	Consumo	5	0,8051948	4
4	Microcrédito	5	0,8051948	4
	Agencia Izamba			
5	Consumo	16	0,8051948	13
6	Microcrédito	7	0,8051948	6
	Total	77		**62**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced
Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

Como conclusión se ha obtenido que se analizará la información correspondientes a créditos concedidos de las 3 agencias de la entidad, de la Matriz 36 créditos repartidos 19 consumos y 17 microcrédito, mientras que de la Agencia 1 Central 4 créditos de Consumo y 4 de Microcrédito, y finalmente de la Agencia Izamba 13 para Consumo y 6 de Microcrédito, por el primer semestre del año 2016

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

De acuerdo con Bernal (2010) menciona que:

> Una vez identifcadas las variables objeto del estudio, es necesario conceptuarlas y operacionalizarlas. Conceptualizar quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por ella, y operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir traducir los conceptos hipotecticos a unidades de medición.

Estos factores son muy importantes ya que de esta manera podremos evitar cometer errores durante el proceso investigativo y además nos facilitara el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Para el caso de la presente investigación, la operacionalización de las variables analizadas es la siguiente:

3.5.1. Variable Independiente: Proceso de Concesión de crediticia

Tabla N° 14 Variable Independiente: Procesos de concesión crediticia

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
El proceso de concesión crediticia según la Resolución N°129-2015-F, comprende las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de los créditos concedidos basados en parámetros como las "8"C del Crédito, mediante la determinación de la factibilidad o no de otorgar un crédito, considerando todas las circunstancias que permitan el retorno del capital e interés para beneficio de la entidad.	Otorgamiento	Evaluación Estructuración Requisitos Otorgamiento de crédito Actividades en el proceso de concesión crediticia	¿Dentro del proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, se han establecido criterios relacionados a la información personal de los solicitantes de créditos? ¿Se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos? ¿Indique con qué frecuencia se revisan las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos?	Encuesta Observación Aplicada a la Coop. La Merced	-Cuestionario -Ficha de observación
	Seguimiento	Políticas de concesión de crédito según reglamento Conformación del comité de crédito Tipo de instrumento de crédito Verificación de datos Parámetros 8"C" del crédito Monitoreo de niveles de morosidad	¿Conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad? ¿Indique la frecuencia de revisión de instrumentos que se deben utilizar en el proceso de crédito? ¿Previo al otorgamiento de crédito, la entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado? ¿Se cumple obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito? ¿Para otorgar el préstamo, la entidad efectúa análisis basados en las 8 "C" del crédito, siguiendo los siguientes parámetros?		
	Recuperación	Seguimiento Recuperación del crédito: Normal, Operativa Extrajudicial y Judicial.	¿Se evalúa la capacidad de pago del socio al otorgar el préstamo? ¿Indique que aspectos legales de cobranza realiza la entidad para recuperar los créditos colocados?		

Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

3.5.2. Variable dependiente: Rentabilidad

Tabla N° 15Variable Independiente: Procesos de concesión crediticia

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
La rentabilidad son los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos	Rentabilidad Económica	$ROA = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ \ del\ Ejercicio}{Activo}$	¿Indique el monto de la utilidad o Pérdida del Ejercicio? ¿Cuál es el monto del total de activos? ¿Cuánto es la rentabilidad económica en el primer semestre y del segundo semestre del año 2016?	Ficha de observación Aplicada a la Coop. La Merced	Ficha de observación
	Rentabilidad Financiera	$ROE = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ \ del\ Ejercicio}{Patrimonio - Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}$	¿Cuáles es el monto de la utilidad o pérdida del ejercicio? ¿En qué porcentaje ha disminuido este indicador con respecto al semestre anterior? ¿Indique cuál es el total del patrimonio? ¿Cuánto es la rentabilidad financiera generada en los dos semestres del año 2016?	Ficha de observación Aplicada a la Coop. La Merced	Ficha de observación
	Indicadores financieros	Rentabilidad Económica Rentabilidad Financiera	¿En qué porcentaje cree usted ha disminuido la rentabilidad financiera de la entidad entre el primer semestre en relación al segundo semestre del año 2016? ¿Cree usted que la rentabilidad de la entidad es afectada por la cartera vencida que representa al Activo en los estados financieros?	Encuesta Aplicada a la Coop. La Merced	Cuestionario

Elaborado por: Camacho Villafuerte Verónica Elena, 2016

3.6. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Según Galán(2009) indica que "parte del diseño metodológico de investigación es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de instrumento que se utilizara". Es importante aclarar que el método en investigación se toma como medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y el sujeto de investigación para la recolección de datos y por supuesto el logro de los objetivos propuestos en la investigación.

De acuerdo con Sánchez López (2013) la recolección de información "Consiste en recabar información de experiencias personales con respecto al tema de estudio". En esta fase la o el investigador puede plantearse las hipótesis y tratar de responder ciertas preguntas. En este contexto, el plan para la presente investigación respondió a las siguientes preguntas:

a) **¿Para qué?:** La recolección de la investigación permitirá cumplir con el objetivo general de la investigación que es: Determinar la incidencia que tienen los procesos de concesión crediticia en la rentabilidad, para la elaboración de estrategias destinadas al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato.

b) **¿De qué personas u objetos?:** Los elementos que servirán como fuente de recolección de datos son el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato.

c) ¿**Sobre qué aspectos?:** La recolección de datos estará orientada a descubrir los procesos de la concesión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

d) **¿Quién o quiénes?:** La obtención de información será responsabilidad exclusiva del investigador puesto que no se considera necesaria la intervención de un mayor número de colaboradores.

e) **¿A quiénes?:** Las personas que proporcionarán la información serán el personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, debido a que son los que mejor conocen la situación de la misma.

f) **¿Cuándo?:** El trabajo de investigación de campo se realizará durante el semestre enero a junio 2016.

g) **¿Dónde?:** El lugar que se seleccionará para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección será en la Cooperativa La Merced de la ciudad de Ambato.

h) **¿Cuántas veces?:** La técnica de recolección de información se aplicará una sola vez.

i) **¿Cómo?:** La técnica principal que se utilizará para obtener la información será la encuesta, por cuanto constituye un método descriptivo con el que se podrá detectar las ideas y opiniones de las personas involucradas respecto al problema de estudio con un tiempo y costo relativamente bajos.

j) **¿Con qué?:** El instrumento que se utilizará en la investigación consistirá en un cuestionario estructurado, el cual contiene exclusivamente preguntas cerradas a fin de que los encuestados se sujeten a las posibilidades de respuesta preestablecidas. Para su estructuración se tomó en cuenta los elementos considerados en la operacionalización de variables.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Para Elizondo(2011) el procesamiento de la información "es la organización de los elementos obtenidos durante el trabajo realizado. Por esta razón los datos de una investigación es necesario procesarlos convenientemente, para lo cual es menester tabularlos, medirlos y sintetizarlos".

Por ello es muy importante procesar los datos obtenidos en el proceso de la investigación, debido a que esta información nos ayudará para obtener conclusiones y recomendaciones en base a la hipótesis planteada.

Para el caso del presente estudio, el procesamiento de datos comprenderá:

a) **Revisión crítica de la información recogida**, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

b) **Repetición de la recolección**, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

c) **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis**, que incluye el manejo de información, y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Además debemos mencionar que tanto para la tabulación de los datos como la representación de resultados, se realizará mediante el programa Microsoft Excel, el cual nos permitirá cuantificar de una manera más rápida y eficiente la información obtenida por medio de la aplicación de fórmulas propias del programa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PRINCIPALES RESULTADOS

4.1.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced luego de aplicar las técnicas de investigación se obtuvieron los siguientes resultados, se aplicó el instrumento cuestionario, y le técnica de investigación la encuesta, la cual ayudó a proceder a la comprobación de hipótesis referente a las variables de estudio en este caso el proceso de concesión crediticia y la rentabilidad:

- Cuestionario

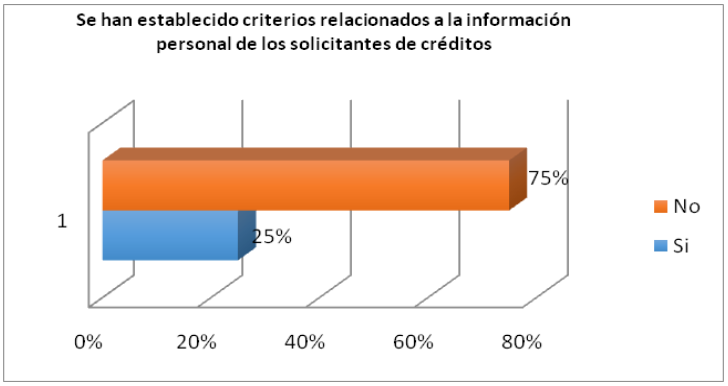
1) ¿Dentro del proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., se han establecido criterios relacionados a la información personal de los solicitantes de créditos?

Tabla N° 16 Se han establecido criterios relacionados a la información personal

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	25%
No	6	75%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 6 Sse han establecido criterios relacionados a la información personal



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis

En base a la encuesta realizada a los directivos sobre si se han establecido criterios relacionados a la información personal de los solicitantes de créditos dentro del proceso de concesión de créditos, el 75% indicaron que no se ha realizado, y el 25% restante mencionó que sí se han efectuado.

Interpretación

Según la encuesta los directivos en su mayoría mencionan que no se han establecido criterios relacionados a dar un seguimiento adecuado a la información personal de los socios en lo referente al proceso de concesión de créditos.

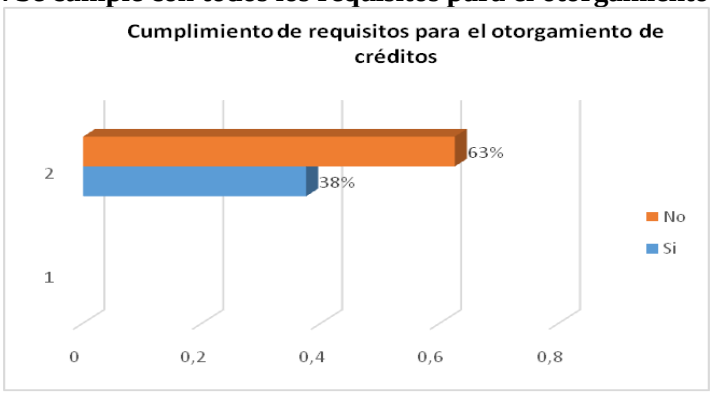
2) ¿Se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos?

Tabla N° 17Se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	38%
No	5	63%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 7Se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis

Según la encuesta realizada se observó que el 63% de encuestados indica que no se cumple con todos los requisitos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 38% mencionó que si se cumplen.

Interpretación

Como se puede apreciar durante el proceso de concesión de créditos según la encuesta no se cumplen con todos los requisitos necesarios para el otorgamiento de créditos, sin embargo tampoco se han establecido criterios de revisión exhaustiva de las carpetas de los socios, que han solicitado créditos, en el último período.

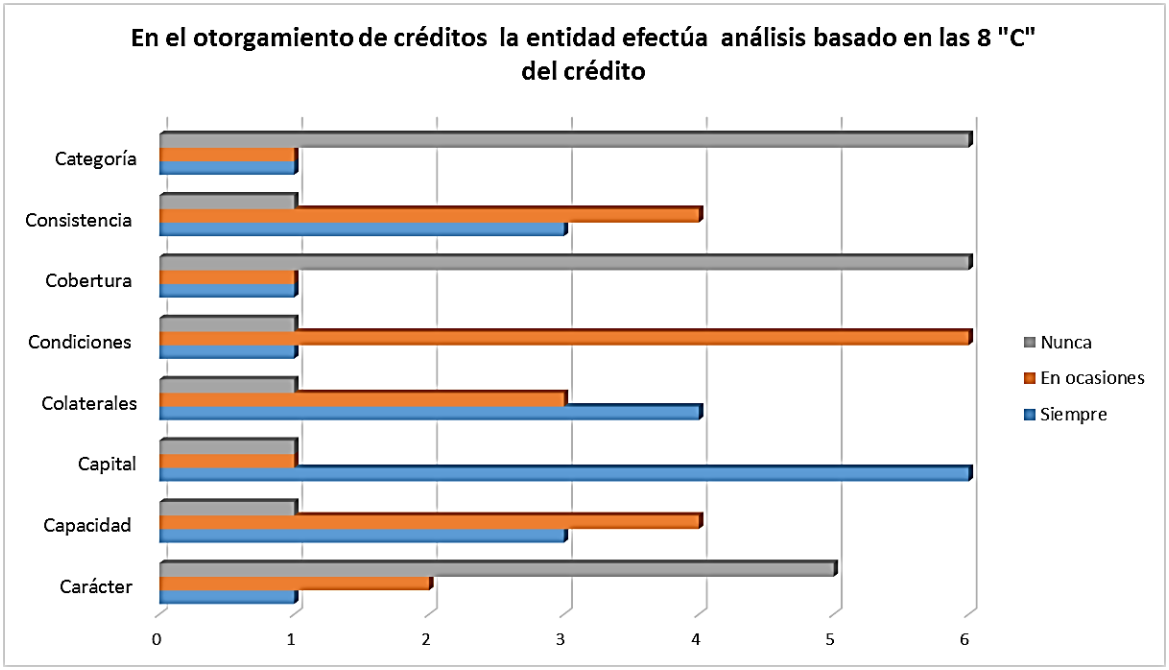
3) ¿Para otorgar el préstamo, la entidad efectúa análisis basados en las 8 "C" del crédito, siguiendo los siguientes parámetros?

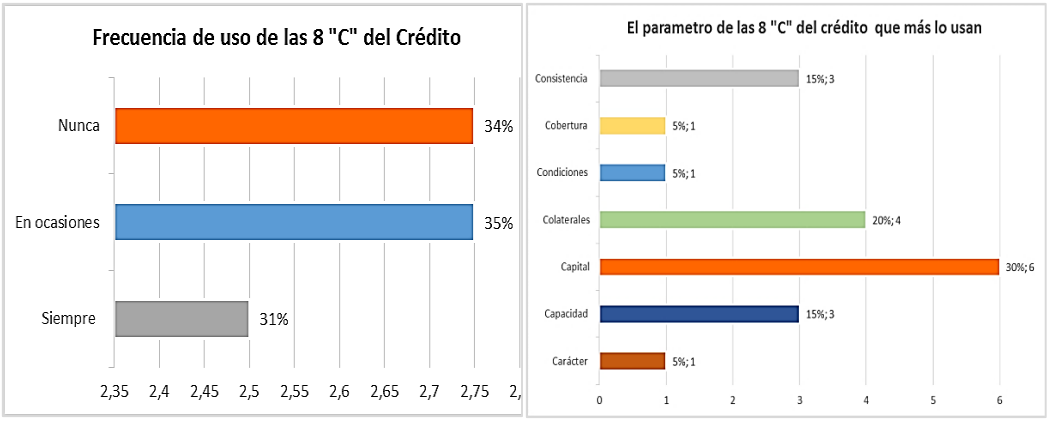
Tabla N° 18 La entidad efectúa análisis basados en las 8 "C"

	CRITERIOS							
OPCIONES	**Carácter:** Probabilidad que el cliente cumpla con el pago	**Capacidad:** Posibilidad del cliente para cumplir con el pago	**Capital:** Posición financiera real y tangible del cliente	**Colaterales**: Importe de bienes entregados como garantías del crédito concedido	**Condiciones:** Entorno legal y política que afecta la capacidad de pago del cliente	**Cobertura:** Seguros del cliente para compensar cuentas incobrables	**Consistencia**: Permanencia del cliente en la entidad	**Categoría:** Clase de cliente bueno, regular, malo, dudoso (conductas pasadas) y nuevo
Siempre	1	3	6	4	1	1	3	1
En ocasiones	2	4	1	3	6	1	4	1
Nunca	5	1	1	1	1	6	1	6
Total	8	8	8	8	8	8	8	8

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 8 La entidad efectúa análisis basados en las 8 "C"





Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

Según la encuesta acerca de que si se efectúan análisis basados en las 8 "C" del crédito, se han llegado a las siguientes conclusiones el 35% de los directivos indicaron que en ocasiones, el 34% que por lo general no lo usan, y el 31% que sí lo usan pero con 5 parámetros (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones), mientras que los parámetros de cobertura, consistencia y categoría no han utilizado aún.

Por otro lado en lo referente a los parámetros que utilizan con mayor frecuencia al momento de otorgar y aprobar créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, son: el parámetro de capital con un 30%, parámetro colateral en un 20%, la capacidad y el de consistencia con un 15% cada uno respectivamente, los parámetros de cobertura, condiciones y carácter con un 5% cada uno.

Interpretación:

Con todo esto se observa que según los encuestados en la mayoría de créditos se usan los parámetros de las 8 "C del crédito, sin embargo los parámetros más utilizados son: el capital, los colaterales, la capacidad de pago, y la consistencia.

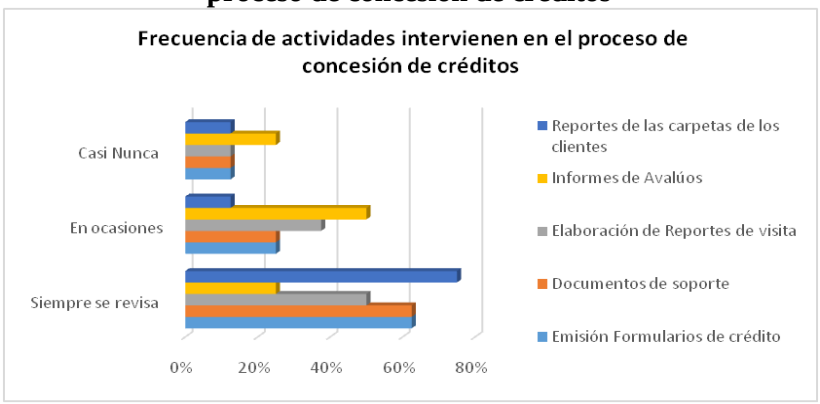
4) ¿Indique con qué frecuencia se revisan las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos?

Tabla N° 19 Con qué frecuencia se revisan las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos

Opciones	FRECUENCIA									
	Emisión Formularios de crédito	%	Documentos de soporte	%	Elaboración de Reportes de visita	%	Informes de Avalúos	%	Reportes de las carpetas de los clientes	%
Siempre se revisa	5	63%	5	63%	4	50%	2	25%	6	75%
En ocasiones	2	25%	2	25%	3	38%	4	50%	1	13%
Casi Nunca	1	13%	1	13%	1	13%	2	25%	1	13%
TOTAL	8	**100%**	8	**100%**	8	**100%**	8	**100%**	8	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 9 Con qué frecuencia se revisan las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

Según la encuesta sobre la frecuencia de las actividades que intervienen en el proceso de concesión de créditos, se concluyó que: en la emisión de formularios de crédito el 63% indico que siempre, el 25% que en ocasiones y el 13% que casi nunca; en el proceso de Documentos de soporte, el 63% indicó que siempre, el 25% que en ocasiones y el 13% que casi nunca; en lo referente a los Informes de Avalúos, el 25% manifestaron que siempre, el 50% que en ocasiones y el 25% que casi nunca; en lo referente a los Reportes de las carpetas de los clientes, el 75% indicaron que siempre, el 13% que en ocasiones y el otro 13% restante indicó que casi nunca.

Interpretación:

Las actividades que mayormente se llevan a cabo en la entidad son la de emisión de formularios de crédito, posteriormente los documentos de soporte y reportes de las carpetas de los clientes, se aprecia que en menor porcentaje que se realizan informes de avaluó.

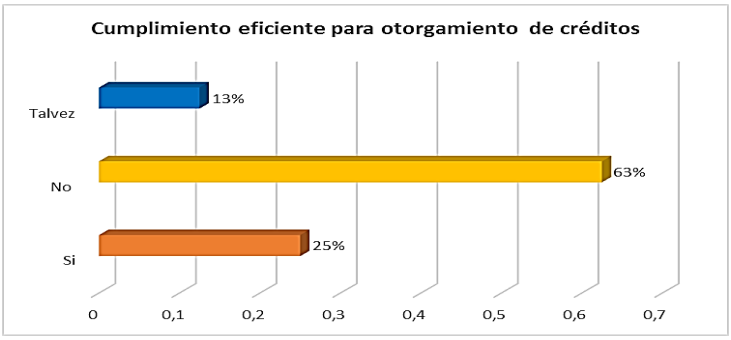
5) ¿Se ha cumplido de manera adecuada con el proceso para otorgar créditos en la entidad?

Tabla N° 20Se ha cumplido de manera adecuada con el proceso para otorgar créditos en la entidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	25%
En ocasiones	5	63%
Casi Nunca	1	13%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 10 Se ha cumplido de manera adecuada con el proceso para otorgar créditos en la entidad



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

De la encuesta realizada el 63% indica que la entidad no ha cumplido de una manera adecuada con el proceso para otorgar créditos, mientras que el 25% indicó que si cumple y el 13% que talvez.

Interpretación:

En el proceso de concesión de créditos se observa que no se cumple en un porcentaje considerable con el proceso de otorgamiento de créditos de forma más ágil.

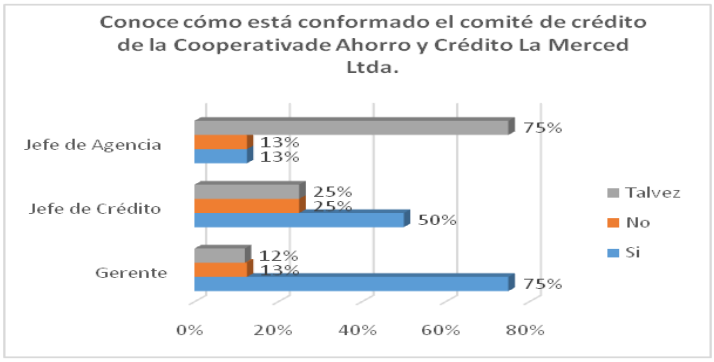
6) ¿Conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad?

Tabla N° 21Conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad

Opciones	Frecuencia Absoluta					
	Gerente	%	Jefe de Crédito	%	Jefe de Agencia	%
Si	6	75%	4	50%	1	13%
No	1	13%	2	25%	1	13%
Talvez	1	12%	2	25%	6	75%
TOTAL	8	100%	8	100%	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 11Conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

De la encuesta efectuada sobre si conoce cómo está conformado el comité de crédito de la entidad, los gerentes indican que si el 75%, no el 13% y talvez el 12%; los jefes de crédito indican que si el 50%, no el 25% y talvez el 25% y los jefes de agencia mencionan que talvez el 75%, no el 13% y si 13%.

Interpretación:

Tanto como gerentes y jefes de crédito conocen como está conformado el comité de crédito de la entidad mientras los jefes de agencia desconocen quienes lo conforman debido a que la mayoría son nuevos en su cargo.

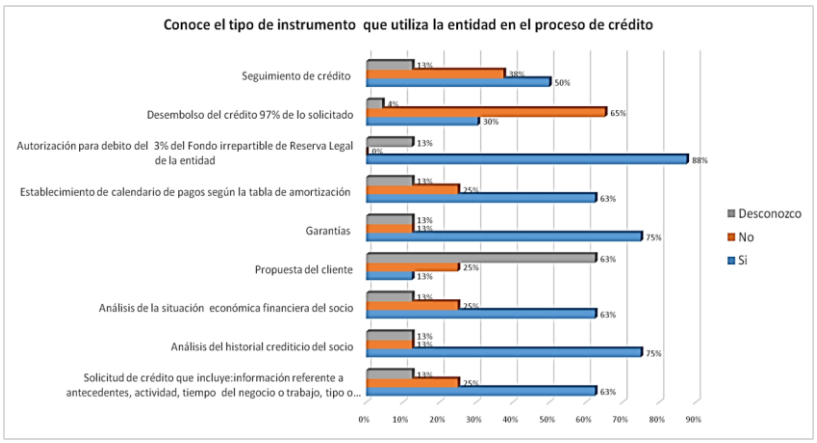
7) ¿Indique la frecuencia de revisión de instrumentos que se deben utilizaren el proceso de crédito?

Tabla N° 22 Revisión de instrumentos que se deben utilizaren el proceso de crédito

Opciones	Frecuencia Absoluta						TOTAL Frecuencia Absoluta	TOTAL Frecuencia Relativa
	Si	%	No	%	Desconozco	%		
Solicitud de crédito que incluye: información referente a antecedentes, actividad, tiempo del negocio o trabajo, tipo o propósito, base y monto del préstamo, fuente de ingresos, continuidad laboral, situación patrimonial, referencias.	5	63%	2	25%	1	13%	8	100%
Análisis del historial crediticio del socio	6	75%	1	13%	1	13%	8	100%
Análisis de la situación económica financiera del socio	5	63%	2	25%	1	13%	8	100%
Propuesta del cliente	1	13%	2	25%	5	63%	8	100%
Garantías	6	75%	1	13%	1	13%	8	100%
Establecimiento de calendario de pagos según la tabla de amortización	5	63%	2	25%	1	13%	8	100%
Autorización para debito del 3% del Fondo Irrepartible de Reserva Legal de la entidad	7	88%	0	0%	1	13%	8	100%
Desembolso del crédito 97% de lo solicitado	7	30%	15	65%	1	4%	23	100%
Seguimiento de crédito	4	50%	3	38%	1	13%	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 12 Revisión de instrumentos que se deben utilizaren el proceso de crédito



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos de la encuesta sobre sí conocen el tipo de instrumento que utiliza la entidad en el proceso de crédito: Solicitud de crédito 63% indico que si, 25% no y 13% desconoce; Solicitud de crédito 63% indico que si, 25% no y 13% desconoce; Análisis del historial crediticio del socio 75% indico que si, 13% no y 13% desconoce; Análisis de la situación económica financiera del socio 63% indico que si, 25% no y 13% desconoce; Propuesta del cliente el 13% indico que si, 25% no y 63% desconoce; Garantías 75% indico que si, 13% no y 13% desconoce; Establecimiento de calendario de pago 63% indico que si, 25% no y 13% desconoce; Autorización para debito el 88% índico que sí, y 13% desconoce; Desembolso del crédito 30% indico que si, 65% no y 4% desconoce y Seguimiento de crédito 50% indico que si, 38% no y 13% desconoce;

Interpretación:

Como se puede apreciar en general los directivos si conocen los instrumentos que utiliza la entidad para la concesión de créditos, sin embargo les preocupa que no todo el personal maneje el manual de crédito que diseñó la entidad.

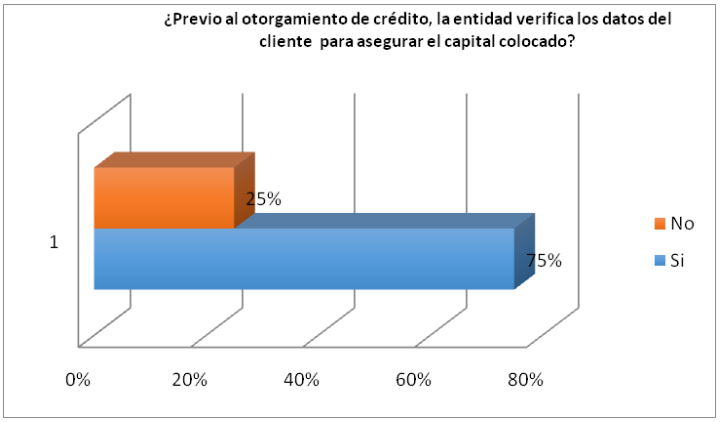
8) ¿Previo al otorgamiento de crédito, la entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado?

Tabla N° 23 La entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	75%
No	2	25%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 13 La entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta sobre previo al otorgamiento de crédito, la entidad verifica los datos del cliente para asegurar el capital colocado, el 75% indicó que si, y el 25% restante indicó que no.

Interpretación:

En el proceso de concesión de crédito los encargados de otorgar el crédito según la encuesta en un porcentaje considerable indican que en efecto sí se cumple con el proceso de verificar los datos del cliente, mientas que la diferencia no está segura de esta información.

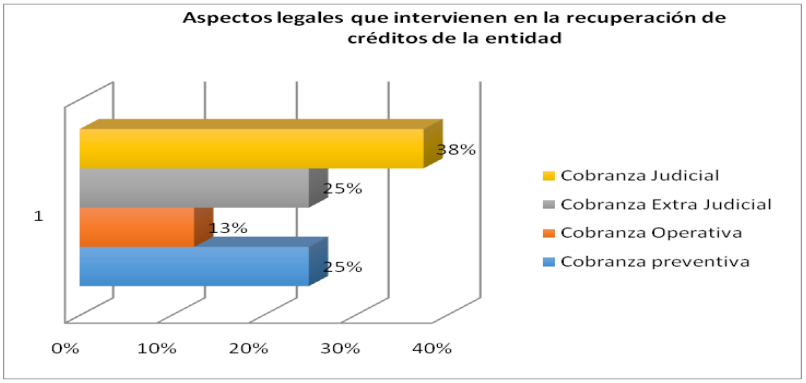
9) ¿Indique que aspectos legales de cobranza realiza la entidad para recuperarlos créditos colocados?

Tabla N° 24 Aspectos legales de cobranza realiza la entidad para recuperarlos créditos colocados

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cobranza preventiva	2	25%
Cobranza Operativa	1	13%
Cobranza Extra Judicial	2	25%
Cobranza Judicial	3	38%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 14 Aspectos legales de cobranza realiza la entidad para recuperarlos créditos colocados



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el conocimiento de los directivos en los aspectos legales que intervienen en la recuperación de un crédito en la entidad, el 38% indicó que utiliza la cobranza judicial, el 25% indicó la cobranza preventiva también, el 25% índico que ocasiones la cobranza extra judicial y el 7% restante que utilizan la cobranza operativa.

Interpretación:

En conclusión la entidad solo utiliza la cobranza judicial y en igual porcentaje se la cobranza extra judicial y preventiva para poder recuperar sus créditos colocados.

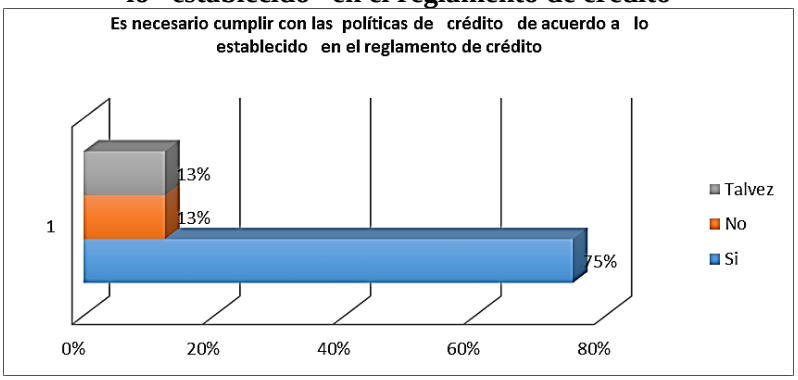
10) ¿Cree usted que es necesario cumplir obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito?

Tabla N° 25 Es necesario cumplir con las políticas de crédito en la entidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	13%
No	1	63%
Talvez	1	25%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 15 Se cumple obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

De la encuesta realizada, la necesidad de cumplir con lo establecido en el reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, el 75% indicó que si es necesario, el 13% mencionaron que talvez y el 13% indicaron que no.

Interpretación:

Según la encuesta realizada, los directivos de la entidad creen que es necesario que se cumpla con las políticas de crédito determinadas, puesto que existen innumerables problemas por que el personal de crédito no acata lo establecido.

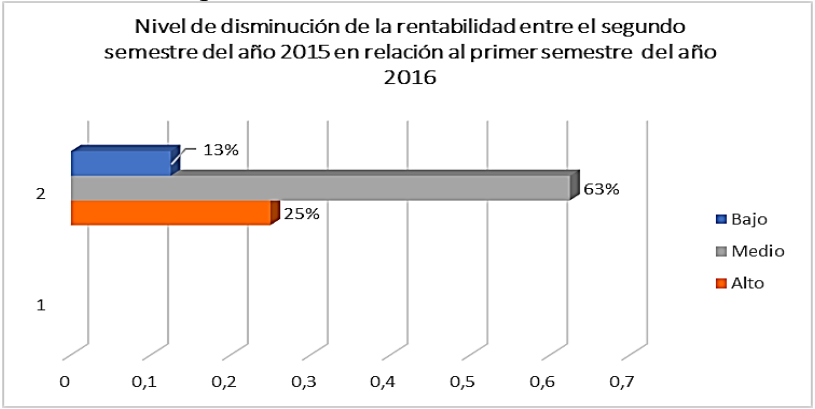
11) ¿En qué nivel cree usted ha disminuido la rentabilidad financiera (patrimonio) de la entidad entre el segundo semestre del año 2015 en relación al primer semestre del año 2016?

Tabla N° 26En qué nivel cree usted ha disminuido la rentabilidad financiera

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Alto	2	25%
Medio	5	63%
Bajo	1	13%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 16 En qué nivel cree usted ha disminuido la rentabilidad financiera



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

Según la encuesta el nivel de disminución de rentabilidad entre el segundo semestre del año 2015, y el primer semestre del año 2016, evidenciando que el 63% de los encuestados indicaron que es media la disminución, el 25% mencionaron que es alta, y el 14% que fue baja la disminución de los niveles de rentabilidad en la entidad.

Interpretación:

En la entidad según la pregunta anterior se observó que la mayoría de directivos de la entidad admiten que la rentabilidad de la entidad disminuyó en nivel medio, sin embargo, todo esto se debió a la situación del país, la misma que afectó la capacidad de pago de los socios, incrementando el índice de morosidad de la entidad.

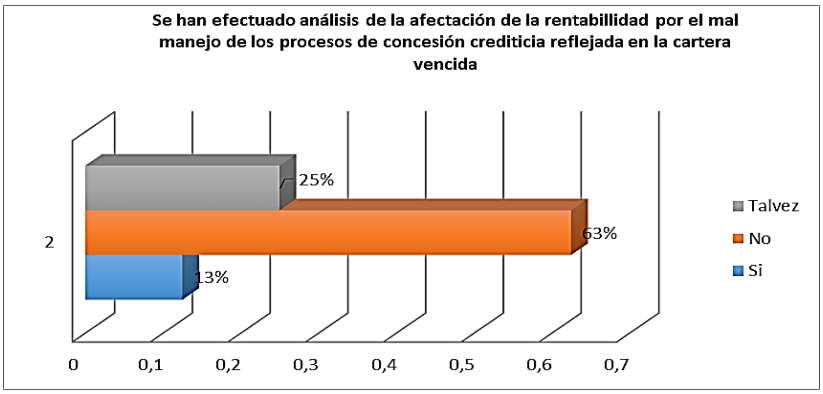
12) ¿En la entidad se han efectuado análisis de la afectación de la rentabilidad por el inadecuado manejo de los procesos de concesión crediticia reflejados en la cartera vencida que representa al Activo en los estados financieros?

Tabla N° 27Se han efectuado análissi de la afectación de la rentabilidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	1	75%
No	5	13%
Talvez	2	31%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Gráfico N° 17Cree usted que la rentabilidad de la entidad es afectada por la cartera vencida.



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merceden la ciudad de Ambato
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos sobre sí se han efectuado análisis de la afectación de la rentabilidad por el inadecuado manejo de los proceso de concesión crediticia reflejada en la cartera vencida que representa al activo en los estados financieros, se obtuvieron los siguientes resultados: 53% de los encuestados manifestaron que no se ha afectado, el 25% que tal vez, y la diferencia del 13% que sí.

Interpretación:

Según lo analizado se observa que en la entidad se debería haber efectuado evaluaciones de la cartera vencida que está dentro del activo en los estados financieros de la entidad, si ha afectado a la rentabilidad, debido a los procesos inadecuados de concesión crediticia que actualmente maneja la entidad.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

Al finalizar la elaboración del análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced que está conformado por 8 personas quienes corresponden al departamento de crédito de la misma, se procederá a la verificación de hipótesis, así se pondrá a prueba los datos obtenidos del proyecto de investigación.

Para verificar la hipótesis planteada en el presente proyecto de investigación será comprobada mediante la prueba estadística que se le conoce como t student, partiendo de la hipótesis que se quiere verificar, con la finalidad de analizar los resultados compilados en las encuestas que fueron plasmadas en las tablas y gráficos realizados.

Planteamiento de la hipótesis

Modelo Lógico

H0= Hipótesis Nula

H1= Hipótesis Alterna

Ho=Los procesos de concesión crediticia NO afectan directamente a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato

H1=Los procesos de concesión crediticia afectan directamente a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato.

Pregunta 10: ¿Cree usted que es necesario cumplir obligatoriamente con las políticas de crédito de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	75%
No	1	13%
Talvez	1	31%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda-Comprobación V.I
Elaborado por: Camacho V. (2017)

Pregunta 12: ¿En la entidad se han efectuado análisis de la afectación de la rentabilidad por el inadecuado manejo de los procesos de concesión crediticia reflejados en la cartera vencida que representa al Activo en los estados financieros?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	1	13%
No	5	63%
Talvez	2	25%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda-Comprobación V.D
Elaborado por: Camacho V. (2017)

A continuación se procede a realiza la comprobación de la hipótesis mediante la aplicación de la prueba "T" de Student.

Modelo Matemático

H0; P1 =P2; P1-P2 =∞

H1; P1≠P2; P1 -P2≠ ∞

Dónde:

P1= Variable Independiente (Proceso de concesión crediticio)

P2= Variable dependiente (Rentabilidad)

Modelo Estadístico

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{(p * q)(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2})}}$$

P1= Porcentaje favorable de la variable independiente.

P2= Porcentaje favorable de la variable dependiente.

p= Porcentaje de éxito conjunta

q= Porcentaje de éxito conjunta

n1= Número de casos de la variable independiente

n2= Número de casos de la variable dependiente

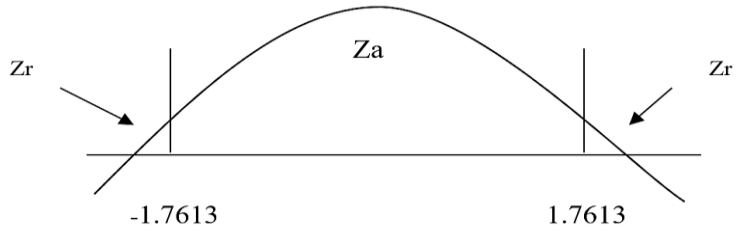
Regla de decisión

α=0,025

gl= n1+n2-2

gl= 8+8-2=14

t **α** 0,025 a cada lado, y ambos lado 0,05; 14 gl = **1,7613**



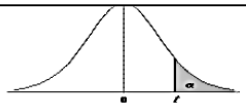
Fuente:

Elaborado por: Camacho V, (2017)

Realizando el Gráfico de "T" Student nos damos cuenta que se acepta la hipótesis nula si el valor de "T", calcularse (Tc) está entre ± 1,7613, con un α de 0,025 y 14gl, con un ensayo bilateral, ya que en el gráfico anterior se muestra a dos colas ±-1,7613 de valor crítico.

Tabla N° 28 Tabla de la t student

Tabla de la t de Student.
Contiene los valores t tales que $p[T > t] = \alpha$,
donde n son los grados de libertad.



$n \setminus \alpha$	0,30	0,25	0,20	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
1	0,7265	1,0000	1,3764	3,0777	6,3137	12,7062	31,8210	63,6559	127,3213	318,3088	636,6192
2	0,6172	0,8165	1,0607	1,8856	2,9200	4,3027	6,9645	9,9250	14,0890	22,3271	31,5991
3	0,5844	0,7649	0,9785	1,6377	2,3534	3,1824	4,5407	5,8408	7,4533	10,2145	12,9240
4	0,5686	0,7407	0,9410	1,5332	2,1318	2,7765	3,7469	4,6041	5,5976	7,1732	8,6103
5	0,5594	0,7267	0,9195	1,4759	2,0150	2,5706	3,3649	4,0321	4,7733	5,8934	6,8688
6	0,5534	0,7176	0,9057	1,4398	1,9432	2,4469	3,1427	3,7074	4,3168	5,2076	5,9588
7	0,5491	0,7111	0,8960	1,4149	1,8946	2,3646	2,9979	3,4995	4,0293	4,7853	5,4079
8	0,5459	0,7064	0,8889	1,3968	1,8595	2,3060	2,8965	3,3554	3,8325	4,5008	5,0413
9	0,5435	0,7027	0,8834	1,3830	1,8331	2,2622	2,8214	3,2498	3,6897	4,2968	4,7809
10	0,5415	0,6998	0,8791	1,3722	1,8125	2,2281	2,7638	3,1693	3,5814	4,1437	4,5869
11	0,5399	0,6974	0,8755	1,3634	1,7959	2,2010	2,7181	3,1058	3,4966	4,0247	4,4370
12	0,5386	0,6955	0,8726	1,3562	1,7823	2,1788	2,6810	3,0545	3,4284	3,9296	4,3178
13	0,5375	0,6938	0,8702	1,3502	1,7709	2,1604	2,6503	3,0123	3,3725	3,8520	4,2208
14	0,5366	0,6924	0,8681	1,3450	1,7613	2,1448	2,6245	2,9768	3,3257	3,7874	4,1405

Elaborado por: Camacho V, (2017)

Cálculo de "T" Student

P= 7/16 = 1

P= 0,4375

q= 1-p

q= 0,5625

t= ?

Fórmula:

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{(p * q)(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2})}}$$

$$t = \frac{\frac{6}{8} - \frac{3}{8}}{\sqrt{(0{,}4375 * 0{,}5625)(\frac{1}{8} + \frac{1}{8})}}$$

$$t = \frac{0{,}75 - 0{,}375}{\sqrt{(0{,}24609375)(0{,}125 + 0{,}125)}}$$

$$t = \frac{0{,}375}{\sqrt{(0{,}24609375)(0{,}25)}}$$

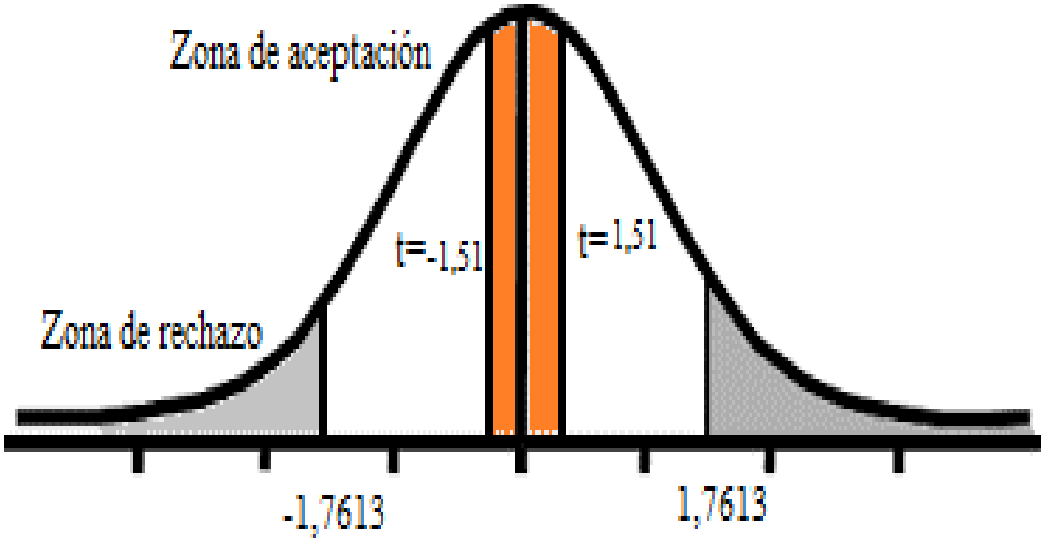
$$t = \frac{0{,}375}{\sqrt{(0{,}24609375)(0{,}25)}}$$

$$t = \frac{0{,}375}{0{,}248039185}$$

$$t = 1{,}51$$

Regla de Decisión:

Gráfico N° 18 Campana de Gauss



Elaborado por: Camacho V, (2017)

Con 14 grados de libertad y 95% de confiabilidad aplicando la prueba ("T" Student, se tiene el valor crítico de ± 1,7613; de acuerdo a los resultados obtenidos con los datos tomados de la encuesta se ha calculado el valor de "T" calculado que alcanza 1,51 lo que implica que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

Conclusión

Como el t_c = 1,51 es menor a t_t= 1,7613 con un α = 0,05 rechaza la hipótesis Nula Ho= Los procesos de concesión crediticia no afectan directamente a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato, y se acepta la hipótesis Alterna H_1= Los procesos de concesión crediticia afectan directamente a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced de la ciudad de Ambato.

4.3 FICHA DE OBSERVACIÓN

4.3.1 Verificación del cumplimiento de los requisitos y políticas de la concesión de crédito

Análisis: Revisión del cumplimiento de los Requisitos y Políticas

Para determinar si se han cumplido o no, los parámetros establecidos en la concesión de créditos:

Cumplimiento de Requisitos y Políticas

Tabla N° 29Cumplimiento de Requisitos y Políticas

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y POLÍTICAS																									
Nombre del Investigador: Verónica Camacho																									
Tema:						**PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD**																			
Fuente:						**CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y POLÍTICA**																			
Lugar:						Archivos de Créditos																			
Periodo de Análisis:						Desde Enero 2016 a Junio 2016																			
Muestra:						Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda																			
PARÁMETROS	**CUMPLE**						**% DE CUMPLIMIENTO**						**% CUMPLIMIENTO GLOBAL PROMEDIO**	**NO CUMPLE**						**% DE INCUMPLIMIENTO**						**% INCUMPLIMIENTO GLOBAL PROMEDIO**
	Consumo			**Microcrédito**			**Consumo**			**Microcrédito**				**Consumo**			**Microcrédito**			**Consumo**			**Microcrédito**			
	MATRIZ	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**		**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	**MATRIZ**	**AGENCIA 1**	**IZAMBA**	
Requisitos	7	2	8	6	1	4	37%	50%	62%	35%	25%	67%	**46%**	12	2	5	11	3	2	63%	50%	38%	65%	75%	33%	**54%**
Información personal	4	3	10	7	3	5	21%	75%	77%	41%	75%	83%	**62%**	15	1	3	10	1	1	79%	25%	23%	59%	25%	17%	**38%**
Contactos/Direcciones	4	1	4	3	1	2	21%	25%	31%	18%	25%	33%	**25%**	15	3	9	14	3	4	79%	75%	69%	82%	75%	67%	**75%**
Memorando financiero	3	1	3	6	1	1	16%	25%	23%	35%	25%	17%	**23%**	16	3	10	11	3	5	84%	75%	77%	65%	75%	83%	**77%**
Distribución de Valores	4	1	5	7	1	2	21%	25%	38%	41%	25%	33%	**31%**	15	3	8	10	3	4	79%	75%	62%	59%	75%	67%	**69%**
Datos Garantes	6	1	6	7	2	2	32%	25%	46%	41%	50%	33%	**38%**	13	3	5	11	2	4	68%	75%	38%	65%	50%	67%	**61%**
Scoring del crédito	19	4	13	17	4	6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	**0%**
Hoja de verificación	6	1	4	3	1	3	32%	25%	31%	18%	25%	50%	**30%**	13	3	9	14	3	3	68%	75%	69%	82%	75%	50%	**70%**

Formulario de control y documentos de crédito	8	1	5	7	1	2	42%	25%	38%	41%	25%	33%	34%	11	3	8	10	3	4	58%	75%	62%	59%	75%	67%	66%
Encajes	11	2	9	10	2	3	58%	50%	69%	59%	50%	50%	56%	7	2	4	7	2	3	37%	50%	31%	41%	50%	50%	43%
Subtotal	19	4	13	17	4	6	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		19	4	13	17	4	6	19	4	13	17	4	6	
Total	62																			62						
Porcentaje de cumplimiento global	45%																			**Porcentaje de incumplimiento global**						55%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Elaborado por: Camacho V, (2017)

Análisis:

De las 62 carpetas analizadas, se pudo evidenciar que el 45% de los expedientes cumplen efectivamente con el Manual de Crédito actual de la entidad, mientras que el 55% no cumple con las disposiciones, reflejando graves problemas en la concesión de créditos provocada por la falta de procesos establecidos como los efectuados en la FASE 2 del modelo operativo, en donde se describe al proceso actual de concesión de créditos con muchas falencias, sin embargo se propuso un replanteo de los flujogramas de los procesos y subprocesos, para mejorar la concesión de créditos, y que esto repercuta en la rentabilidad al final del año de la entidad.

Conclusión:

El porcentaje de incumplimiento supera en 10% al cumplimiento de las políticas, lo que puede provocar una revisión inmediata de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), la misma que obligará a la entidad a aprovisionar de 1% al 5%, de la cartera, además se observó que los niveles de responsabilidad establecidos por la cooperativa, referente a los colaboradores que reciben la documentación, no exigen al socio la justificación respaldada de la información que registran en la solicitud de crédito, tanto de deudores como garantes, lo que ocasiona muchas veces la falta de análisis de la capacidad de pago, además se observó que no tienen las carpeta enumeradas, no se adjuntan todos los documentos que respalden la información registrada en las solicitudes de crédito de los socios, en algunos expedientes que pertenecen a socios con negocios propios, se registra que en la solicitud incluyen valores referente a ingresos, pero adjuntan únicamente copias de Ruc, mas no se adjuntan copias de las declaraciones al SRI, que permita conocer el ingreso declarado y real del socio, además no se detallan los valores reales, porque hacen solo estimados, en la mayoría de expedientes las direcciones del socio y garante son muy generalizadas, y poco específicas, no permiten identificar con facilidad los lugares, no hay documentos que respalden la solicitud del crédito., por otro lado no se adjunta el documento de autorización del socio para la revisión en la central, no se realiza un análisis minucioso de la verificación de la información con la solicitud de crédito, finalmente existen documentos que no

presenta el socio pero sin embargo en el formulario de control aparecen como cumplidos, esto evidencia la falta de control y observancia al reglamento de crédito.

4.4 LIMITACIONES DE ESTUDIO

En el desarrollo de la investigación se presentó la siguiente limitación.

La información recolectada fue otorgada con un poco de retraso pues para cada dato solicitado, se procedió a efectuar oficios pues el personal entregó la información con cierta restricción.

El departamento crediticio no cumple de forma rigurosa con los parámetros establecidos para otorgar el crédito.

4.5 CONCLUSIONES

En base al objetivo 1: Analizar los procesos de concesión crediticia para el mejoramiento de la situación económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato.

Se concluye que al efectuar la encuesta sobre el proceso de concesión se determinó que el flujograma del proceso actual no es el más adecuado, pues existen subprocesos que no se toman en cuenta como la evaluación socio-económica al socio y garante, l instrumentación de documentos, las formas de dar seguimiento al proceso, y como se va a recuperar, el crédito otorgado.

Además se aplicó la técnica de la observación en la revisión de la documentación de un proceso de forma aleatoria detectando que los procesos de concesión crediticia se realizan de manera incorrecta al momento de obtener la solicitud y la documentación del solicitante, por lo que los mismos no son reales, provocando retraso o incumplimiento en los pagos, dando lugar a elevar el índice de morosidad.

En base al Objetivo 2: Evaluar los índices de rentabilidad para la medición del crecimiento económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato.

En lo referente a la rentabilidad afirman las personas encuestadas que ha disminuido en el año 2016, las utilidades por ende eso se reflejó en los estados financieros de la entidad.

Los índices de rentabilidad según los resultados obtenidos son bajos para la institución, especialmente el indicador de morosidad nos indica que el capital invertido no está siendo recuperado, debido a que no se ha realizado correctamente el análisis a través de las 5c, pues esto afecta la cartera de crédito y por ende repercute en la rentabilidad de la misma, provocando un decrecimiento económico en la cooperativa.

En base al Objetivo 3: Diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de concesión crediticia para un favorable rendimiento económico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, en la ciudad de Ambato.

No existen estrategias bien conformadas que ayuden con el cumplimiento de los procesos de concesión crediticia, lo que confluye a que el rendimiento económico de la cooperativa no sea el esperado que puede a corto plazo generar pérdidas en la institución a tal punto de llevar a la inestabilidad financiera.

4.6 RECOMENDACIONES

En base al objetivo 1: Analizar los procesos de concesión crediticia para el mejoramiento de la situación económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato.

Cumplir de manera detallada con la revisión de toda la documentación proporcionada por el socio al momento de solicitar un crédito, esto implica la revisión de la información junto con la constatación física para tener plenos

conocimientos de la situación económica real del solicitante para asegurar el pago cumplido del crédito y tener el crecimiento económico esperado por la cooperativa.

En base al Objetivo 2: Evaluar los índices de rentabilidad para la medición del crecimiento económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced en la ciudad de Ambato.

Realizar un análisis semestral sobre los resultados arrojados en los indicadores financieros de rentabilidad, para de esta manera darnos cuenta de la situación financiera de la cooperativa y así tomar las decisiones correctas y necesarias para incrementar la rentabilidad de la misma.

En base al Objetivo 3: Diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de concesión crediticia para un favorable rendimiento económico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, en la ciudad de Ambato.

Diseñar nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los procedimientos de concesión crediticia, ya que los créditos que se otorga a los socios, deben pasar por una evaluación minuciosa de la capacidad de pago tanto del socio que solicita como de sus garantes, para posteriormente hacer un oportuno seguimiento y recuperación del crédito solicitado, y obtener una rentabilidad razonable para la cooperativa.

4.7 PROPUESTA

Diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de concesión crediticia para un favorable rendimiento económico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato.

4.6.1 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Tabla N° 30 Modelo operativo de la propuesta

FASE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
I: DIAGNÓSTICO INICIAL	Reseña Histórica Filosofía Institucional • Misión • Visión • Servicios cooperativos • Productos Financieros • Asamblea General y representantes Organigrama estructural y funcional Agencias y sucursales Valores y principios Estructura Funcional del Crédito Comité de crédito Información del crédito Requisitos Tipos de créditos y montos máximos y mínimos	Gerente Investigadora
FASE II: ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DEL CRÉDITO	Proceso de concesión • Recepción de solicitud • Revisión de requisitos • Análisis de solicitud y documentación • Verificación de la información • Aprobación del crédito • Legalización de la operación Flujogramas del proceso de créditos • Proceso actual de crédito • Proceso Global de crédito (propuesto) • Socialización, recepción y revisión de documentos • Subproceso de análisis y revisión de documentos • Subproceso de socialización nuevo cliente	Gerente Jefe de Créditos Contador Investigadora

	• Subproceso Evaluación socio económica del socio y garante • Subproceso de análisis y revisión de documentos • Aprobación del comité de crédito • Instrumentación de documentación • Subproceso de recuperación legal o judicial • Subproceso de recuperación extrajudicial	
FASE III ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE CONCESIÓN CREDITICIA	Desarrollo de estrategias	Contador Investigadora
FASE IV: INDICADORES DE RENTABILIDAD	**Rentabilidad Económica:** ROA o RNA (Rentabilidad Neta del Activo) **Rentabilidad Financiera:** ROE	Gerente Contador Investigadora

Elaborado por: Camacho V, (2017)
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

4.6.1.1 FASE I: DIAGNÓSTICO INICIAL

Para evaluar a la entidad se procedió a efectuar un diagnóstico inicial el mismo que se detalla a continuación:

a) Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda. Nace bajo los auspicios del Convento La Merced en el tradicional barrio del mimo nombre habiéndose reunido un 16 de Julio de 1963, 28 moradores del barrio La Merced bajo la dirección del padre Rubén Robayo, quien asumió ser el primer socio fundador y a su vez su primer presidente con un capital de ciento ochenta sucres en certificados de aportación, siendo aprobada su constitución legal el 13 de Octubre de 1963 por parte del ministro de Bienestar Social. En sus inicios La Cooperativa funcionó en un local prestado en el convenio de la Merced, a través del tiempo la Institución fue

incrementado a sus asociados por las bondades del sistema Cooperativista, dado su crecimiento, la Institución vio la necesidad de adquirir un edifico propio para dar un mejor servicio y adecuada atención a sus socios, procediendo a adquirir el edificio actual en el año de 1989, brindando un eficiente servicio en la actualidad a alrededor de diez mil asociados que han confiado sus ahorros en la Cooperativa.

b) Filosofía Institucional

Misión

MISION

"Brindamos asistencia financiera profesional para mejorar la calidad de vida de todos nuestros socios y clientes, en la provincia de Tungurahua."

Visión

VISION

"Somos una Institución financiera con posicionamiento dentro del sistema financiero, basados en prácticas éticas, competitivas y rentables"

SERVICIOS COOPERATIVOS

La Cooperativa de ahorro y crédito La Merced Ltda, propone servicios cooperativos a sus socios como:

- Ahorro programado para jubilación.
- Vivienda
- Educación
- Nueva vida
- Ahorros en plazo fijo
- Ahorros en certificados de aportación

- Créditos hipotecarios para vivienda
- Créditos quirografarios para ampliación de vivienda
- Microempresa
- Consumo
- Créditos sin base para socios que trabajan en relación de dependencia con descuento a rol.
- Créditos de almacén.

En el campo social propone a sus socios lo siguiente:

- Planes de vivienda.
- Adquisición de lotes urbanizados
- Construcción de vivienda

Servicios Adicionales

- Servicios médicos
- Servicios Odontológicos
- Créditos con seguro de desgravamen
- Mortuoria
- Educación cooperativista
- Educación de capacitación profesional.

Asamblea general y representantes

Dentro de la Asamblea se encuentra distribuida de la siguiente manera:

NOMBRE DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

Howard Fabián Chávez Yépez	PRESIDENTE
Paulina Eugenia Moscos Estupiñan	VICEPRESIDENTA
Soraya Anabel Fiallos Núñez	SECRETARIA
Edison Gonzalo Buchelli Ortiz	VOCAL PRINCIPAL
Mario Vicente Alejandrino Albán Llerena	VOCAL PRINCIPAL
Héctor Asael Cobo Villacrés	VOCAL PRINCIPAL
Luz Marina Cordovilla Ortiz	VOCAL PRINCIPAL

NOMBRE DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Segundo Augusto Chávez Ramírez	PRESIDENTE
Juan Francisco Lalama	VICEPRESIDENTE
Laura Marlene Tonato Poveda	SECRETARIA
Luis Enrique Moreta Olivo	VOCAL PRINCIPAL
Luis Alonso Espín Naranjo	VOCAL PRINCIPAL

GERENTE

José Sevilla Lara

- **CUENTA AHORROS**

Sus ahorros seguros, con las mejores tasas de interés.

Requisitos para abrir tu libreta:

- Depósito inicial de 12 dólares.
- Copia de la Cédula de Identidad.
- Copia del certificado de votación.
- Copia de un servicio básico (planilla de agua, luz o teléfono).

- **DEPOSITO A PLAZO FIJO**

Invierte tu dinero y acumula de una manera rentable y efectiva para que se cumplan todos tus sueños. El plazo y el monto lo pones tú. Con una tasa de Interés muy competitivas en el mercado. Muy pronto con un seguro de vida al monto de la inversión.

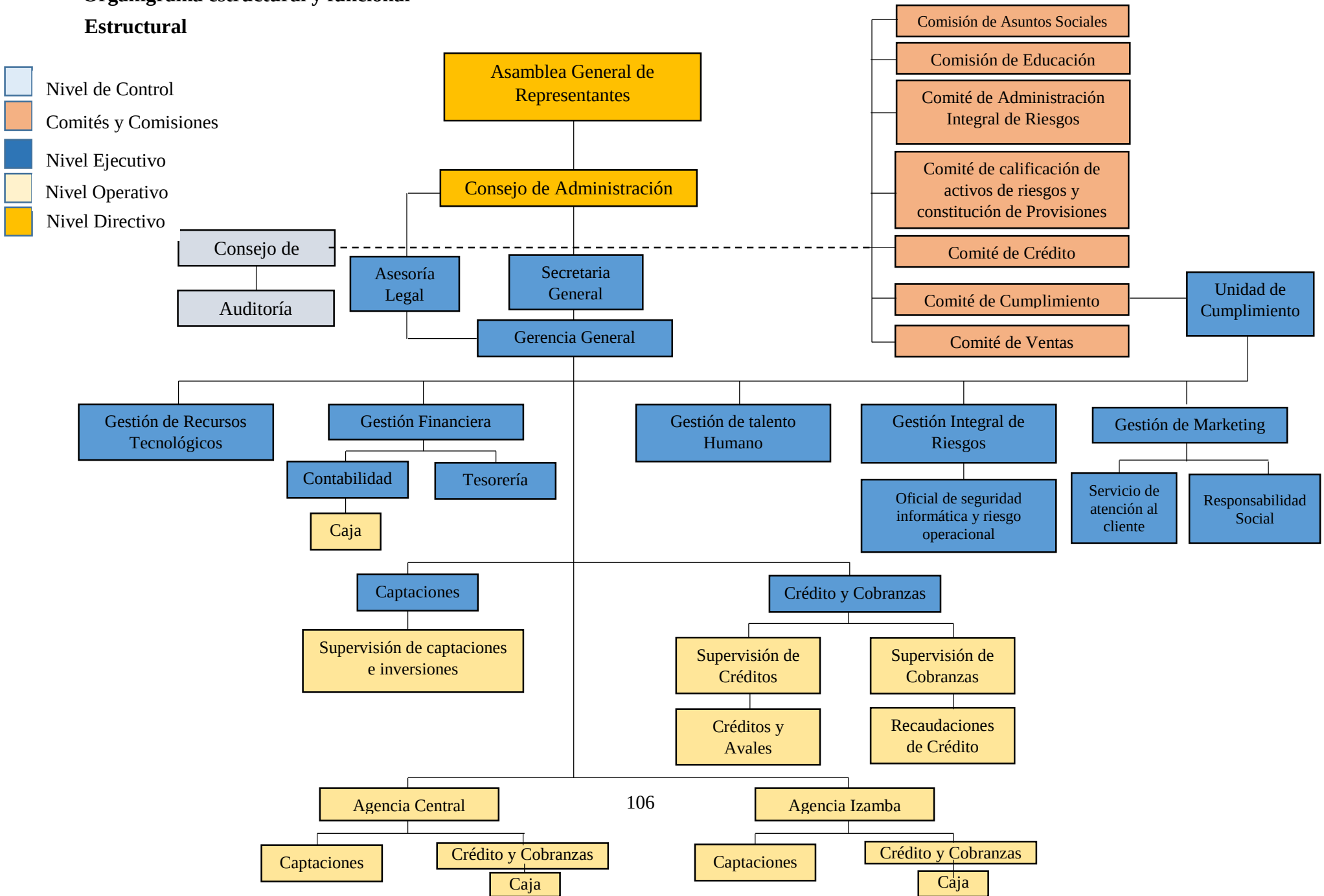
Tabla N° 31 Depósito a plazo fijo

TASAS DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO	
Plazo en días	Tasas % anual
30 días	6,00%
De 31 a 60 días	6,50%
De 61 a 90 días	7,00%
De 91 a 180 días	7,50%
De 181 a 270 días	8,00%
De 270 a 365 días	8,50%
Más de 365 días	9,00%

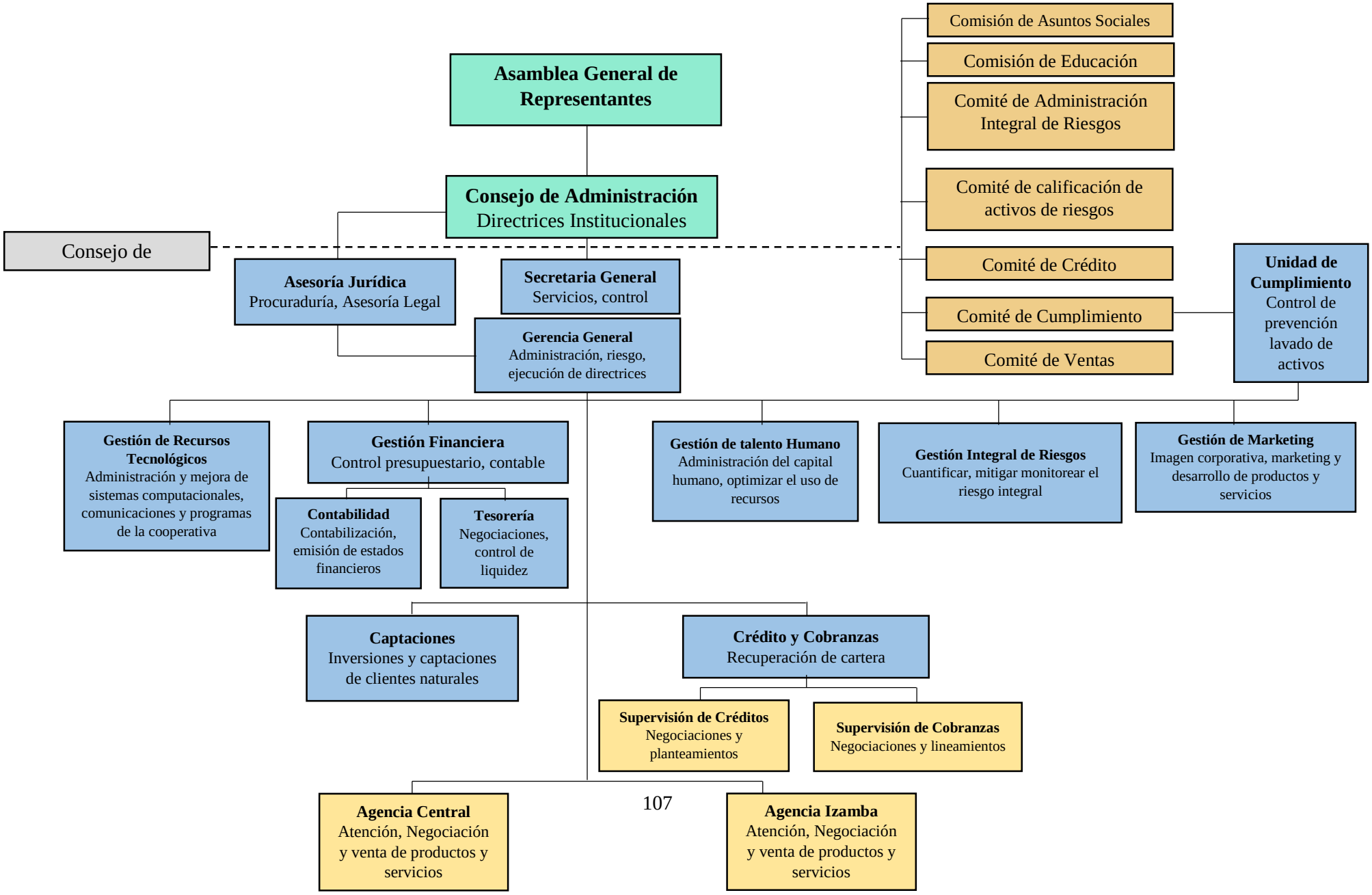
Elaborado por: Camacho V, (2017)
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Organigrama estructural y funcional

Estructural



Funcional


Asamblea General de Representantes
Consejo de Administración
Directrices Institucionales
Consejo de
Comisión de Asuntos Sociales
Comisión de Educación
Comité de Administración Integral de Riesgos
Comité de calificación de activos de riesgos
Comité de Crédito
Comité de Cumplimiento
Comité de Ventas
Unidad de Cumplimiento
Control de prevención lavado de activos
Asesoría Jurídica
Procuraduría, Asesoría Legal
Secretaria General
Servicios, control
Gerencia General
Administración, riesgo, ejecución de directrices
Gestión de Recursos Tecnológicos
Administración y mejora de sistemas computacionales, comunicaciones y programas de la cooperativa
Gestión Financiera
Control presupuestario, contable
Contabilidad
Contabilización, emisión de estados financieros
Tesorería
Negociaciones, control de liquidez
Gestión de talento Humano
Administración del capital humano, optimizar el uso de recursos
Gestión Integral de Riesgos
Cuantificar, mitigar monitorear el riesgo integral
Gestión de Marketing
Imagen corporativa, marketing y desarrollo de productos y servicios
Captaciones
Inversiones y captaciones de clientes naturales
Crédito y Cobranzas
Recuperación de cartera
Supervisión de Créditos
Negociaciones y planteamientos
Supervisión de Cobranzas
Negociaciones y lineamientos
Agencia Central
Atención, Negociación y venta de productos y servicios
Agencia Izamba
Atención, Negociación y venta de productos y servicios

c) Agencias y sucursales

- **MATRIZ:**

Calle Ayllon y Rocafuerte esquina
Teléfonos: (03) 2 730310 - (03) 2 422228

- **AGENCIAS:**

- **Agencia Central:**

Av. 12 de noviembre y Marieta de Veintimilla C.C. Ambato Bloque 2
Teléfonos: (03) 2 730310 – ext. 3001

- **Agencia Izamba:**

Redondel de las Focas, Sector San Vicente
Teléfonos: (03) 2 730310 – ext. 3001

d) Valores y principios

Las cooperativas de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, usa valores tales como:

- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

A los que se suman los denominados valores éticos, que han sido tradicionalmente guías morales de comportamiento para los cooperadores en sus relaciones económicas, sociales al interior de la cooperativa: Honestidad y transparencia; responsabilidad social y preocupación por los demás.

Los valores detallados a continuación se han seleccionado de acuerdo a su historia, su presente y su proyección futura.

ETICOS:

Honestidad: Es la honradez, la dignidad y la decencia en la conducta de los asociados y todos los que forman la institución.

Responsabilidad: Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Lealtad: Leal a los principios cooperativistas y así mismo.

Equidad: Noción de justicia de dar a cada cual lo que se merece.

Transparencia: La información debe ser administrada entre asociados y dirigentes de manera clara, veraz y oportuna.

SOCIALES:

Solidaridad: Creando una relación humana de mutuo apoyo donde la felicidad particular depende de la felicidad colectiva.

Ayuda Mutua: Cooperar entre sí para lograr las metas individuales o colectivas propuestas.

Trabajo en equipo: Unidos podemos lograr grandes objetivos.

Responsabilidad Social: Nuestro compromiso con el desarrollo de la comunidad.

ECONOMICOS:

- Servicio
- Trabajo
- Eficiencia
- Rentabilidad.

PRINCIPIOS

La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los principios universales del cooperativismo que son:

- Adhesión abierta y voluntaria.
- Control democrático de los asociados.
- Participación económica de los asociados.
- Autonomía e independencia.
- Educación, entrenamiento e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

La defensa irrestricta y la práctica permanente de estos principios no busca un éxito económico, logra una identidad plasmada en las aspiraciones y las necesidades éticas y morales de nuestros socios, pretende interiorizar en ellos una garantía de que el sistema cooperativo inspira confianza sustentando en la solidaridad, la ayuda mutua y el capital social.

Estructura Funcional del Crédito

- **Comité de crédito**

Tabla N° 32 Comité de crédito

Cargo	**Nombre y Apellido**
Gerente General	Dr. José Sevilla
Jefe de Agencia	Tclgo. Alex Flores
Jefe de Crédito	Ing. Elena Sánchez

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda.

Información del crédito

- **Requisitos**

- Ser ecuatoriano
- Tener capacidad de pago
- Tener patrimonio
- Gozar de honorabilidad y puntualidad en los créditos anteriores.
- Esta solicitud debe ser llenado con todos los datos requeridos y entregada al auxiliar de crédito junto con la documentación necesaria para su trámite como son: copias de cedulas socio cónyuge, garante cónyuge, fotografía, certificado de trabajo, RUC del negocio planillas de algún servicio dependiendo del caso que se presente.

- **Tipos de créditos y montos máximos y mínimos**
  - **Créditos de Consumo**

Es un crédito destinado para adquirir bienes de consumo o pagos de servicios.

Estos créditos pueden ser tramitados con:

Garantía personal. Monto máximo: $20.000, hasta 48 meses.

Prenda industrial. Monto máximo: $50.000, hasta 60 meses

Garantía Hipotecaria. Cupo máximo: 65 % del avalúo, hasta 72 meses.

- **Microcréditos**

En este tipo de créditos se apoyan actividades productivas (capital de trabajo), de comercialización o servicios. Para que los emprendedores crezcan a través de operaciones de microcrédito.

4.6.1.2 FASE II: ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DEL CRÉDITO

a) Proceso de concesión

Para el correcto manejo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y crédito La Merced Ltda, es necesario especificar el proceso de crédito, que es el ciclo que una relación o un cliente de crédito debe cumplir hasta recibir el mismo, como también la asignación de las personas encargadas del proceso, en este caso del jefe de crédito con la supervisión del gerente y la aprobación del comité de crédito.

El proceso tiene las siguientes fases, considerándose cada una de ellas de suma importancia para culminación del mismo.

- **Recepción de solicitud**

El auxiliar de crédito, verifica en el software el valor de encaje según el monto de crédito solicitado por el socio, debe tener depositado en su libreta de ahorros, durante el tiempo estipulado, el encaje siempre debe ser el 10*1.
El socio que solicite por primera vez un crédito puede hacer del monto mínimo como del monto máximo. Según la capacidad de pago.
La cooperativa entrega previamente a los interesados en utilizar el servicio crediticio los formularios que deben ser llenados por el solicitante y os garantes, quien a su vez lo tramitará ante el departamento crédito.

- **Revisión de requisitos**

En la solicitud se revisan la solicitud con las partes específicas como son:

1.- Información Personal del socio

Constan todos los datos personales tanto del socio como del representante o codeudor. Se incluye los ingresos mensuales del solicitante.

2.- Monto – inversión – forma de pago

Consta el monto global que la cooperativa va entregar al socio en calidad de préstamo, el destino de dicho dinero y las condiciones en las cuales el socio va cancelar su obligación.

3.- Garantías

Se detallan datos personales, ingresos y bienes que poseen los garantes y abalizaran la solvencia del socio.

4.- Estado de situación personal (económico)

Se refiere a los valores como ingreso que tiene la unidad familiar, del sueldo, ingreso de algún negocio propio, ingreso del cónyuge y otros ingresos, de igual manera considerar los egresos de la unidad familiar en: sostenimiento familiar, salud, pago de créditos, y otros gastos el cual permitirá establecer la capacidad de ahorro mensual.

5.- Croquis de la ubicación domiciliaria

Diagrama de la ubicación concluye con la correspondiente firma del solicitante

- **Análisis de solicitud y documentación**

Una vez llena la solicitud y adjunto los documentos, el socio deberá acercarse a la sección de servicios de crédito de la oficina donde le asignen el auxiliar de crédito, de acuerdo al lugar de domicilio, quien será responsable de aceptar la información requerida, el cual aceptando toda la documentación debidamente llena es decir en forma clara y explícita, verifica que todos los casilleros de la solicitud de crédito estén llenos tanto del deudor como de los garantes, de igual forma verifica los datos de la hoja de verificación domiciliaria y croquis del mismo.
Se encargará que todos los documentos solicitados sean entregados en su totalidad para proceder a ordenarlo en una carpeta.

La presentación de este conjunto de requisitos ayuda a llevar a un control estructurado de los créditos de la matriz y de la sucursal, no se puede hacer excepciones a la presentación de los señalados, siempre deberán presentar dichos documentos para la actualización de los archivos, los oficiales de crédito y jefes de agencia.

- **Verificación de la información**

Proceso mediante el cual el asesor evalúa la información presentada por el solicitante de crédito cuyo resultado final será la decisión de aprobar, suspender o negar la solicitud. En el análisis crediticio se debe considerar lo siguiente:

- Identificar las fuentes de capacidad de pago del solicitante.
- Evaluar las condiciones de destino, monto, plazo y otras concordancias con las políticas institucionales.

Calificar a través de las 8 c de crédito

1. Carácter
2. Capacidad.
3. Capital
4. Colateral.
5. Condiciones
6. Cobertura
7. Consistencia
8. Conveniencia

- **Verificación de datos del deudor, garante y cónyuges**

Una vez recibida la documentación correctamente llena y ordenada se procede a verificar que la información receptada sea la correcta.

Para conocer la autenticidad de un socio es necesario investigar los siguientes datos: Nombres, apellidos del socio o razón social de la empresa, cuando se trata de una persona jurídica es necesario verificar la existencia del mismo.

1. Verificación telefónica
2. Verificación domiciliaria
3. Verificación de las garantías

- **Aprobación del crédito**

Con los datos recabados en las fases precedentes, se enviará al nivel de jerarquía que le corresponda, para la aprobación del crédito, verificará los requisitos establecidos y emitirá el dictamen respectivo a l aprobación o negación del crédito.

Una vez que las carpetas hayan pasado por todos los procesos internos de la Cooperativa: armada de carpeta, codificación, verificación de datos, vía telefónica y domiciliaría, una vez que el proceso de tramite este correcto y que hayan cumplido con todos los requisitos antes mencionados y previa aprobación del comité de crédito se entregaran a gerencia para su respectivo análisis y visto bueno.

- **Legalización de la operación**

Una vez aprobado el préstamo, el departamento de crédito da a conocer al socio obtenida la aprobación por el nivel correspondiente, se procederá a llenar los documentos de soporte.

- En la cooperativa el pagaré se lo llena directamente mediante el sistema, el cual facilita el trabajo para el auxiliar de crédito.
- Deben firmar los garantes y cónyuges, para que luego proceda a firmar el socio y su cónyuge presentando la cédula de ciudadanía.
- Autorización que será firmado por parte del socio para el ingreso a la central de riesgos si no cumpliera con los pagos establecidos.

Tanto el pagaré como la autorización de ingreso a la central de riesgos deberán ser impresa con claridad y puestos a consideración del socio que solicita el préstamo, para luego de que hay terminado de leer todas las condiciones establecidas especialmente en el pagaré acepte lo estipulado en el documento e impregnado su firma y rubrica legalice el tramite frente al auxiliar de crédito. Procede a entregar la documentación al asistente de crédito para la debida autorización.

El asistente de crédito procederá a la adjudicación de la operación de crédito en la cuenta de ahorros del socio, el valor por concepto de préstamo.

El asistente envía a contabilidad el tramité respectivo para su procesamiento, la cual realiza el control previo.

Los pagarés son entregados al jefe de crédito para la respectiva custodia además revisa la transacción a diario del sistema, dentro del sistema que todos los documentos estén ingresados.

Control posterior

La persona encargada de custodia será la responsable de mantener toda la documentación de respaldo de cada uno de las operaciones de crédito de forma correcta y completa. Los documentos importantes del socio como escrituras originales, poder emitido a favor del socio se guardarán hasta la cancelación total del crédito.

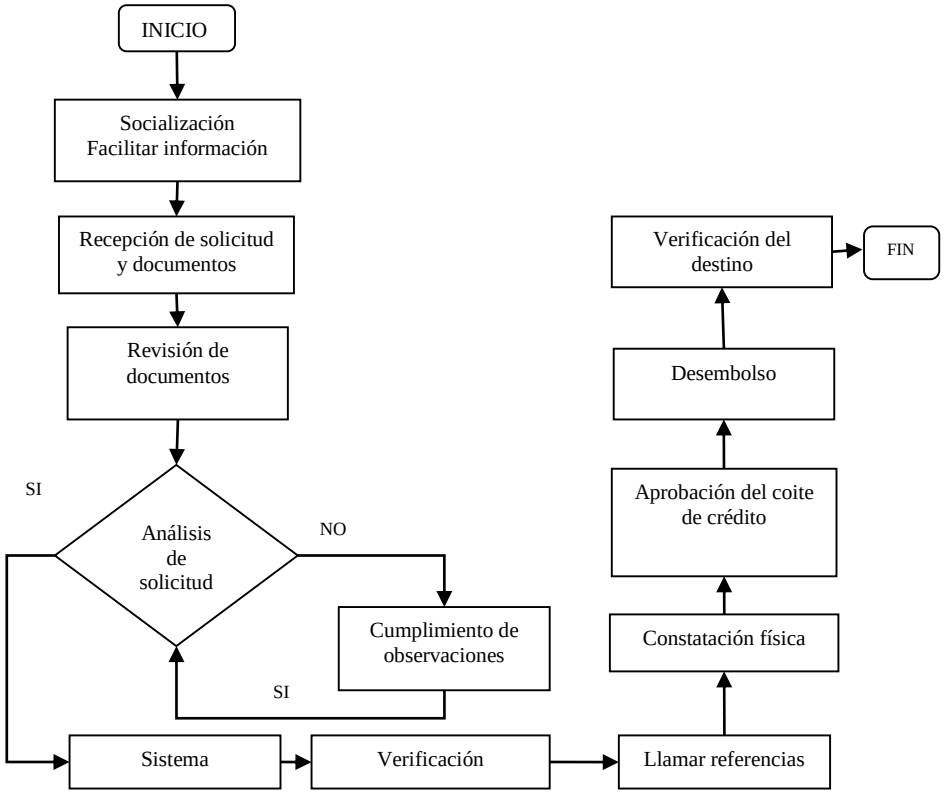
Todos los documentos del socio se archivan junto a la calificación del crédito en el archivo general de la cooperativa. La entrega de pagarés cancelados a clientes, se los realizará previa verificación en el sistema o con el último pago se lo haya realizado en efectivo y si lo realizó con cheque una vez que esta se haya efectivizado.

b) Flujogramas del proceso de créditos

- **Proceso actual de crédito:** Se observa que el proceso actual de la entidad es deficiente pues no maneja todos los procesos de forma adecuada, y omite otros, a continuación se presenta el actual proceso de concesión de créditos que maneja la entidad:

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Proceso anterior de concesión de crédito
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017

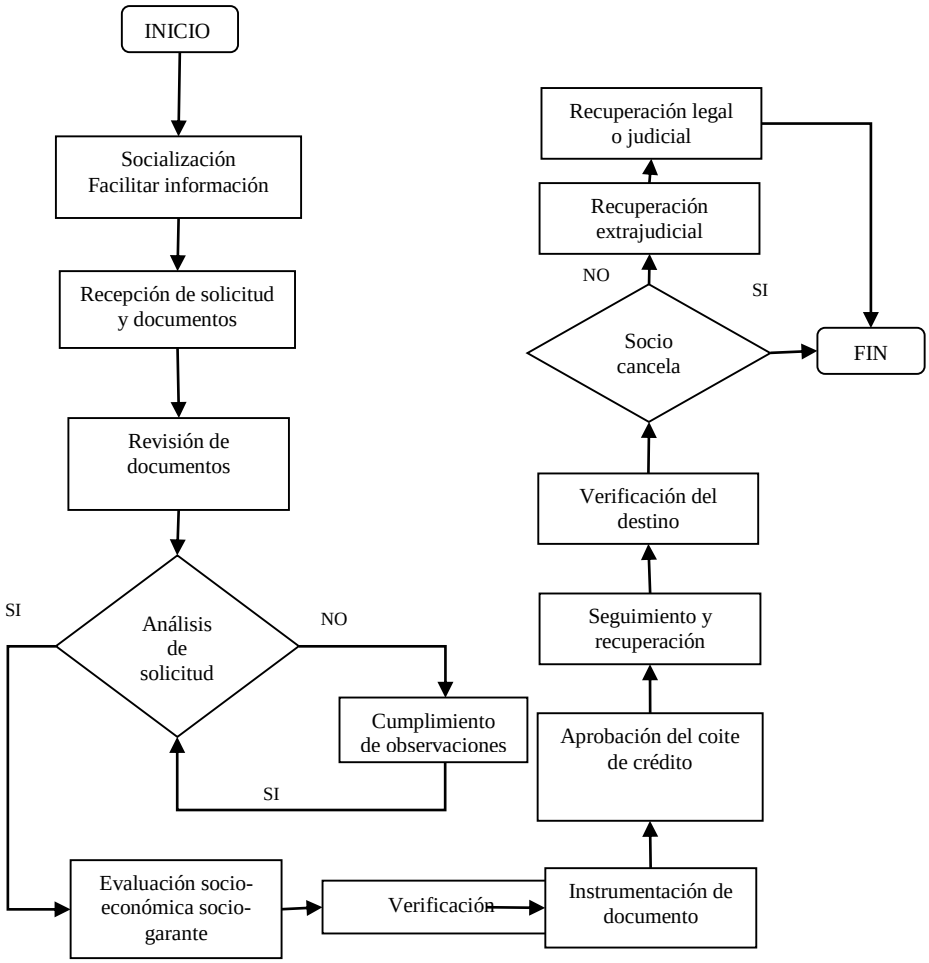


Mientras que al haber realizado la investigación se procede a proponer el replanteo del proceso de concesión de crédito, el mismo que se basará en subprocesos puntuales y efectivos que faciliten y mejoren el mismo, y que esto ayude a los colaboradores nuevos y antiguos en el uso de estos flujogramas en la ejecución ágil de sus actividades, y se brinde un servicio oportuno a los socios:

- **Proceso Global de crédito (propuesto)**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

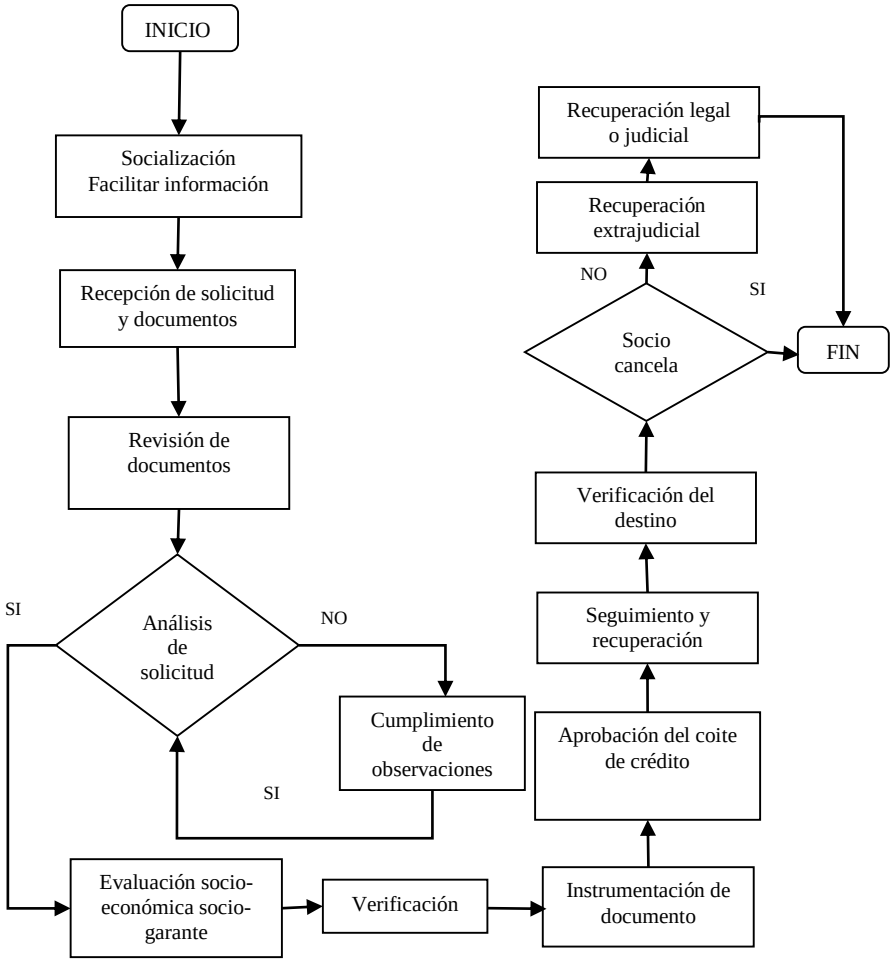
Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Proceso global de concesión de crédito propuesto
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



Dentro de este proceso global se han establecido los subprocesos que son: recepción de solicitud, revisión de requisitos, análisis de documentación, verificación de la información presentada, aprobación del crédito, y seguimiento y recuperación, que a continuación se detalla:

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

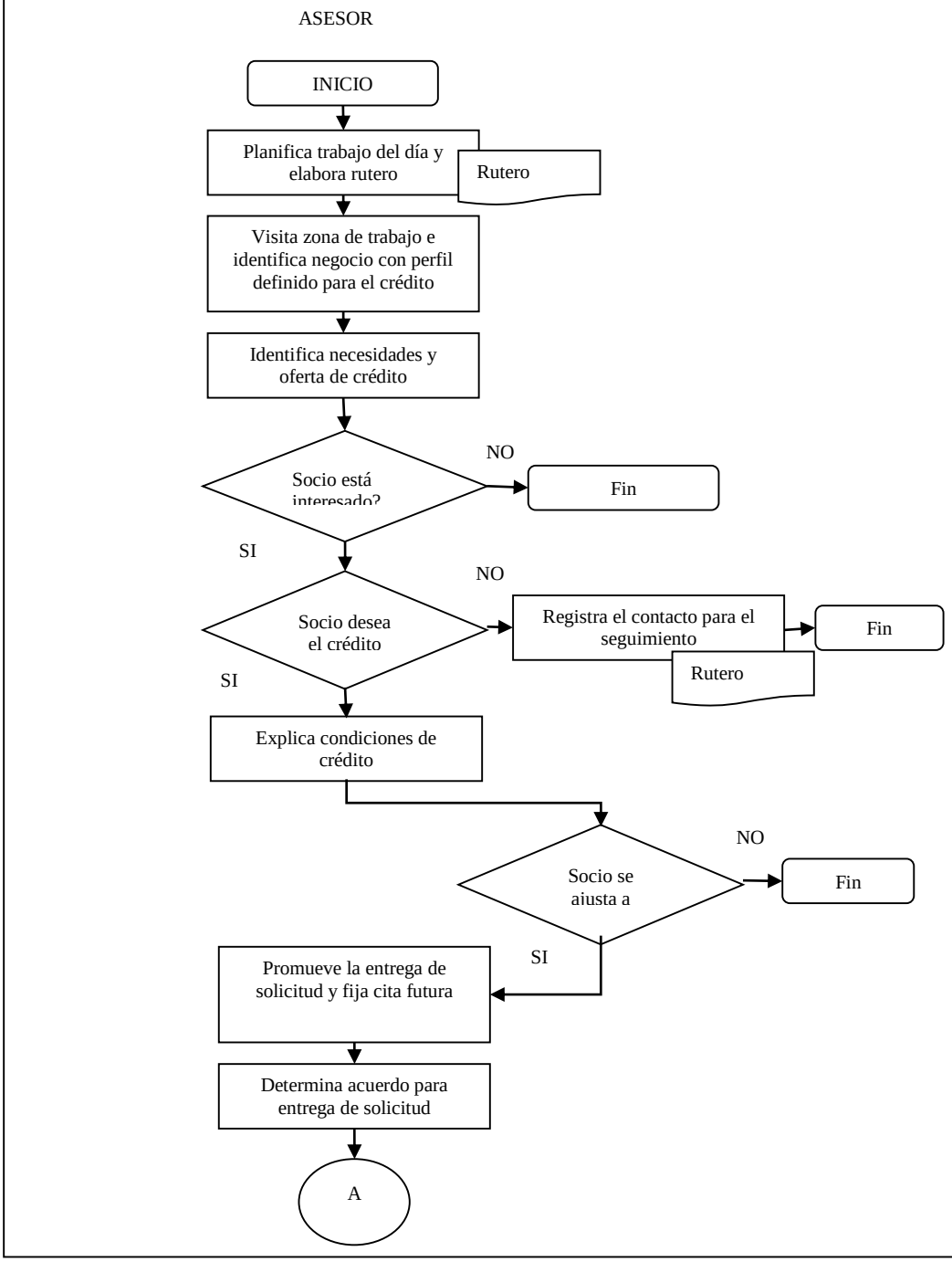
Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Proceso global de concesión de crédito propuesto
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



- **Subproceso de socialización, recepción y revisión de documentos.**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

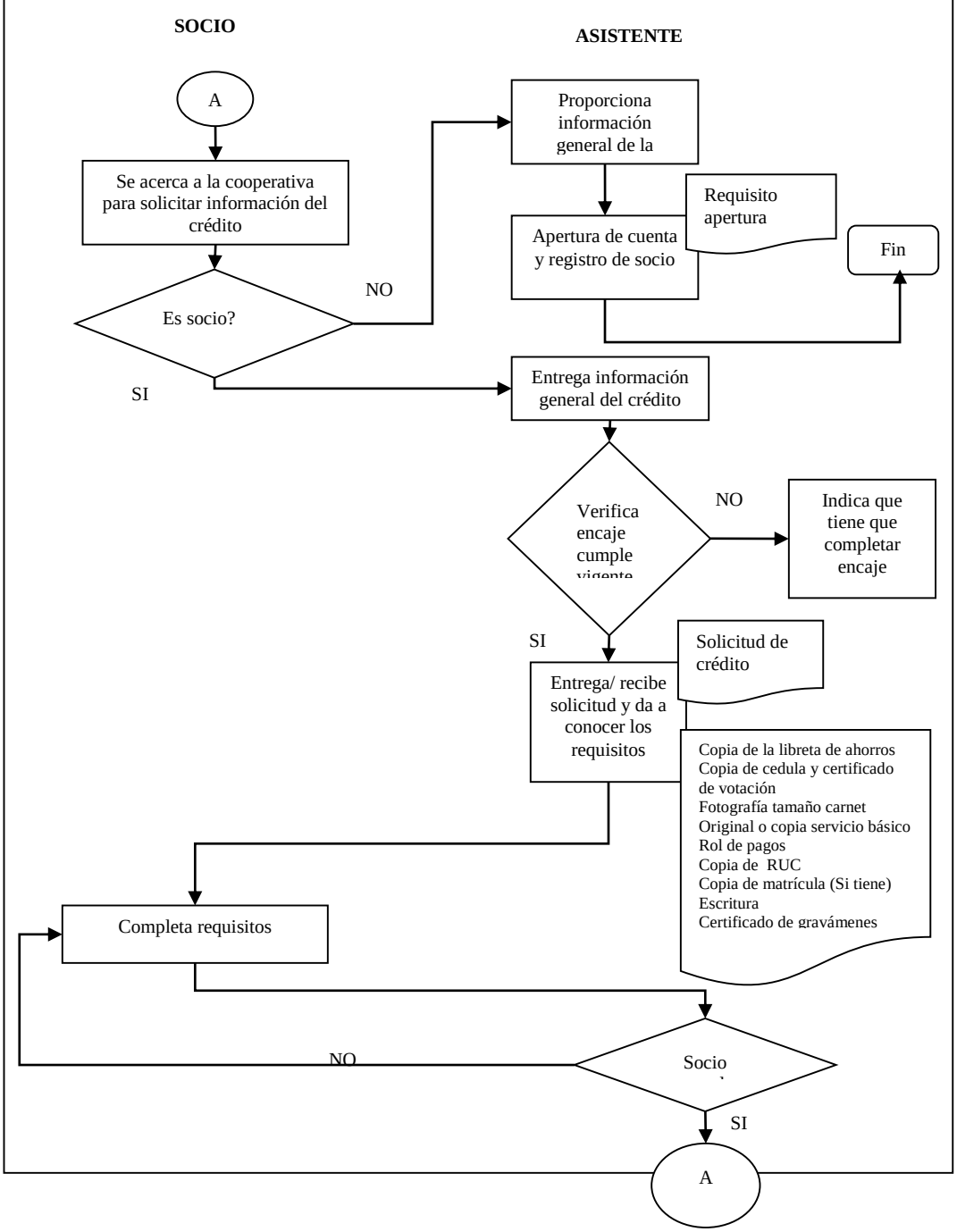
Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Socialización, recepción y revisión de documentos
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



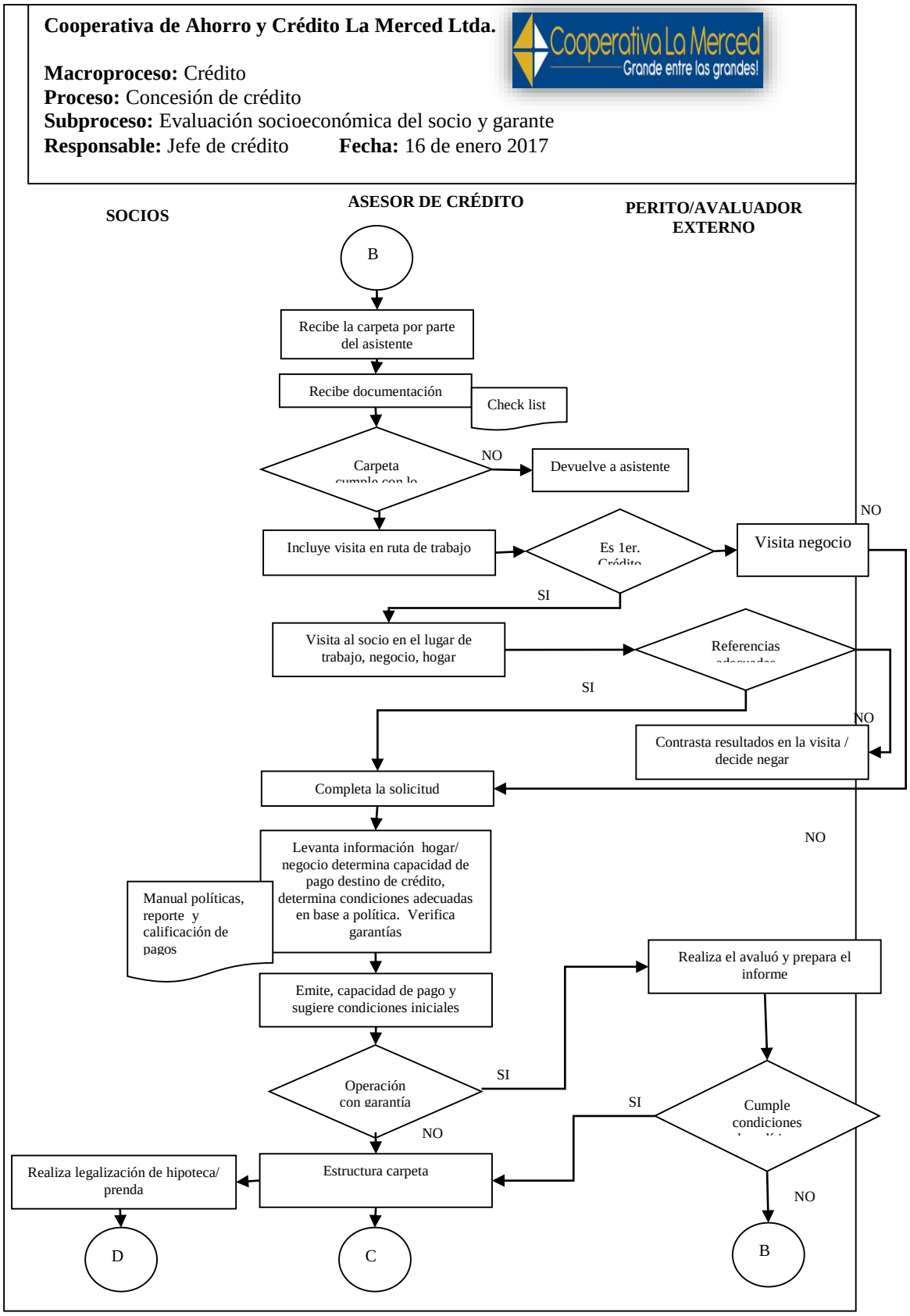
- **Subproceso de socialización nuevo cliente**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Socialización, recepción, revisión de documentos socio nuevo
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



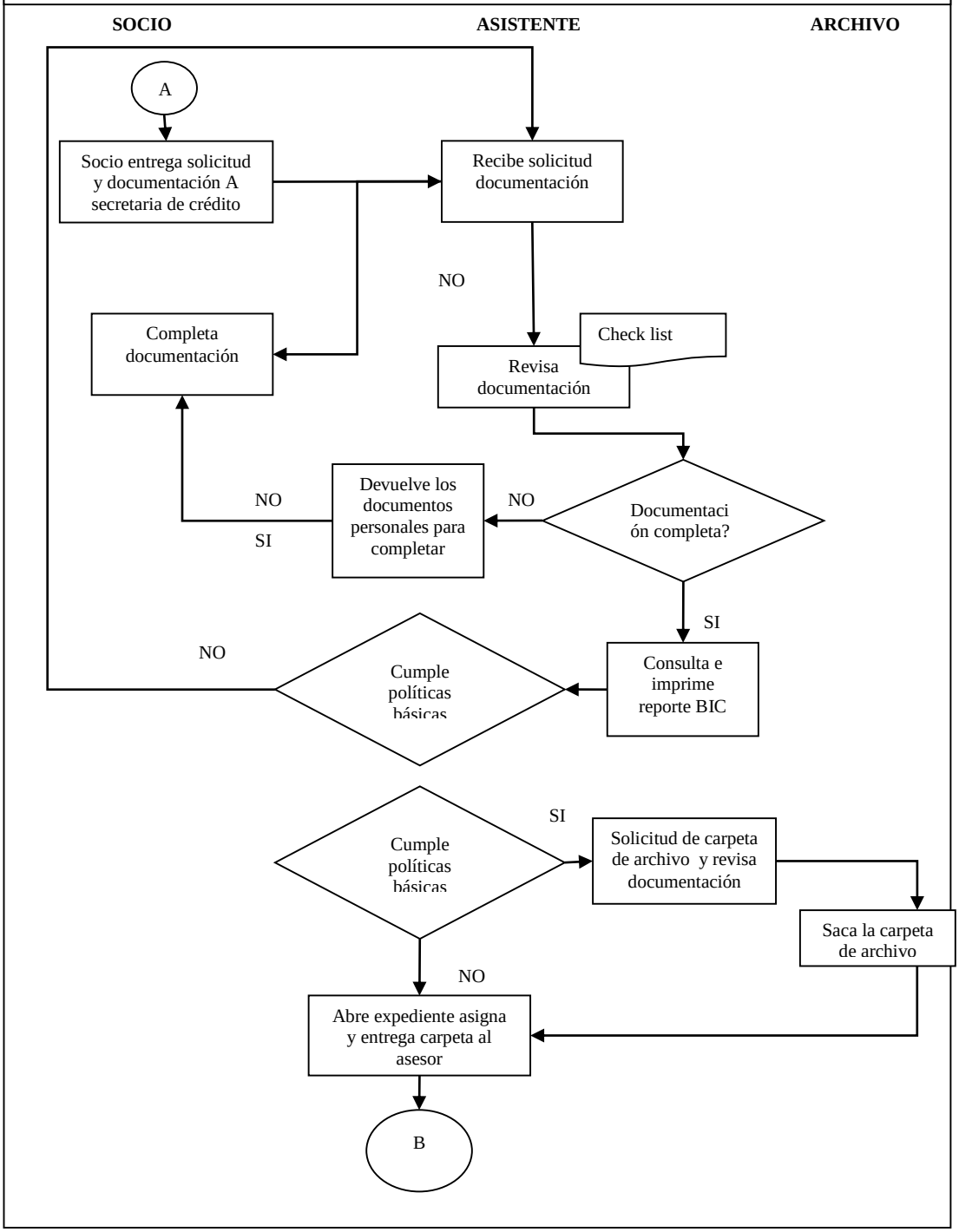
- **Subproceso Evaluación socio económica del socio y garante**



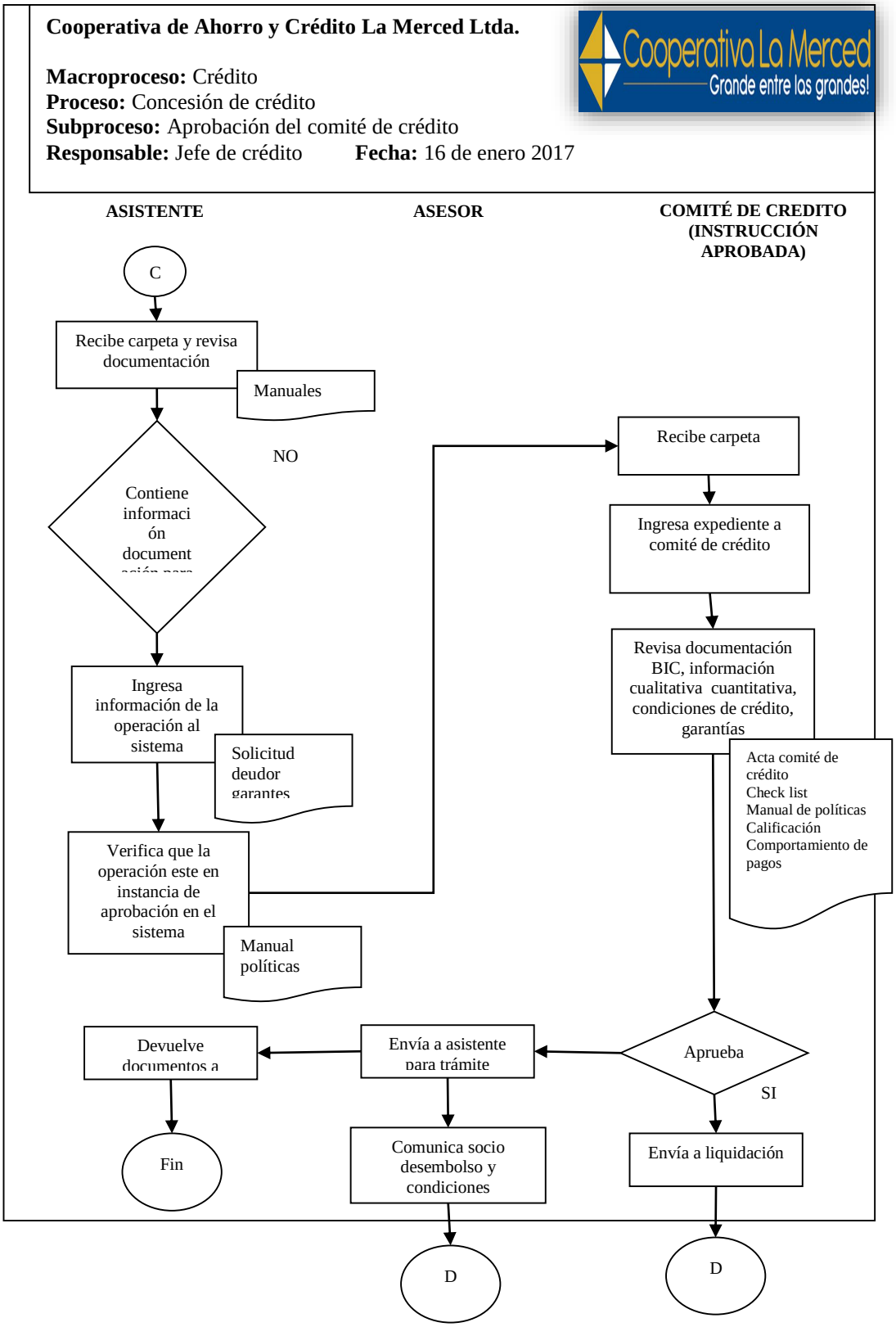
- **Subproceso de análisis y revisión de documentos**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Análisis y revisión de documentos
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



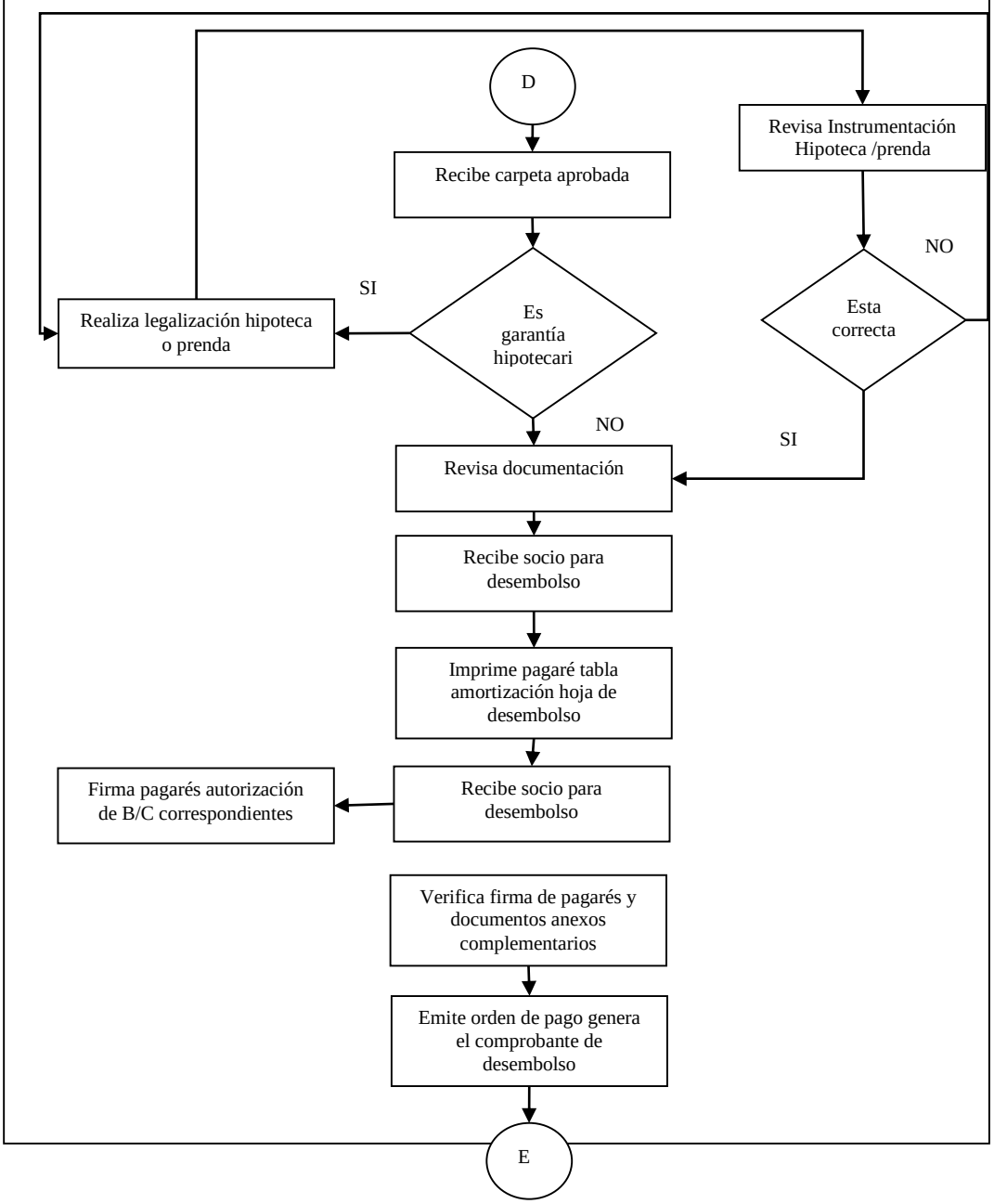
- **Aprobación del comité de crédito**



- **Instrumentación de documentación**

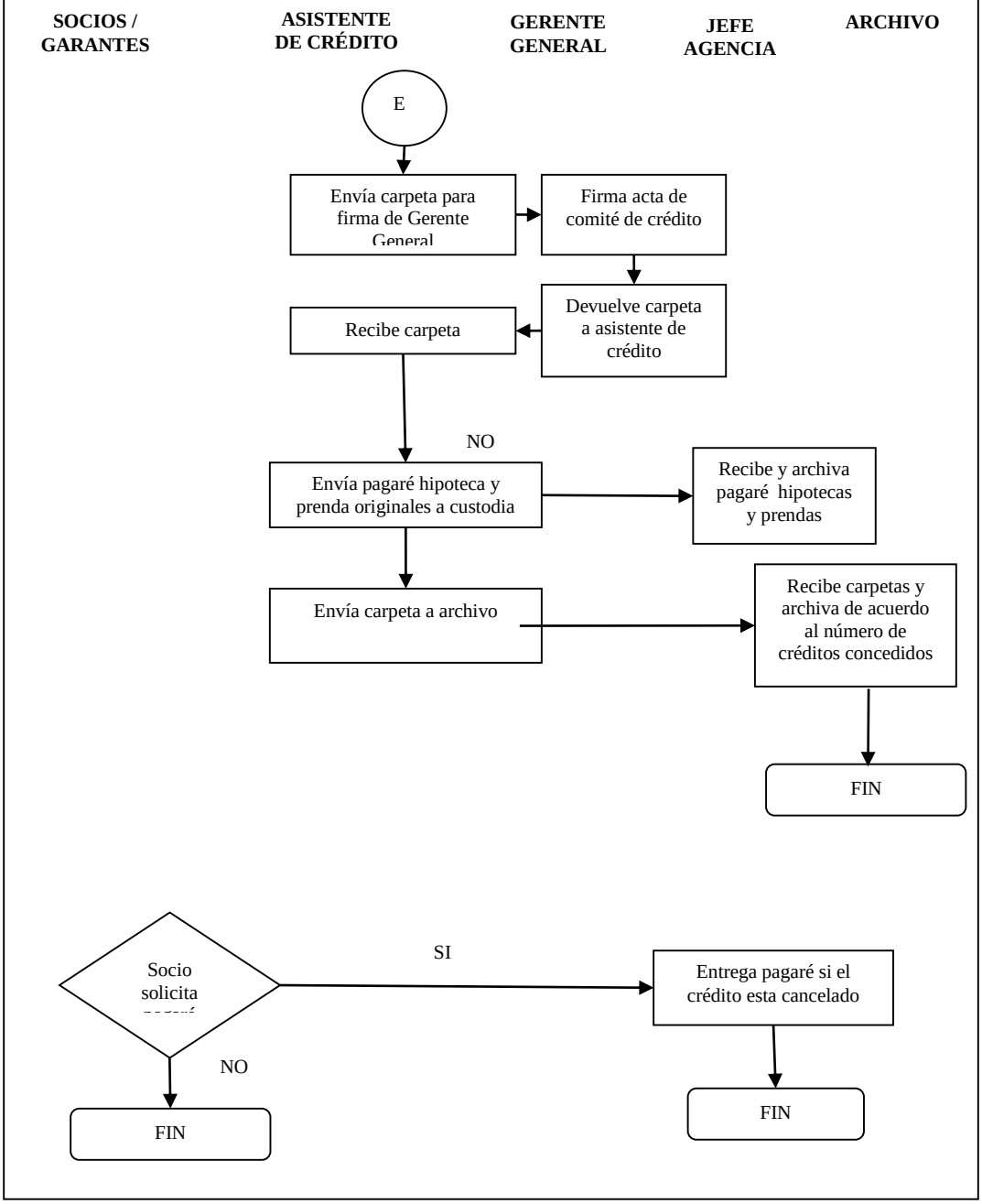
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Instrumentación de documentación 1/2
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

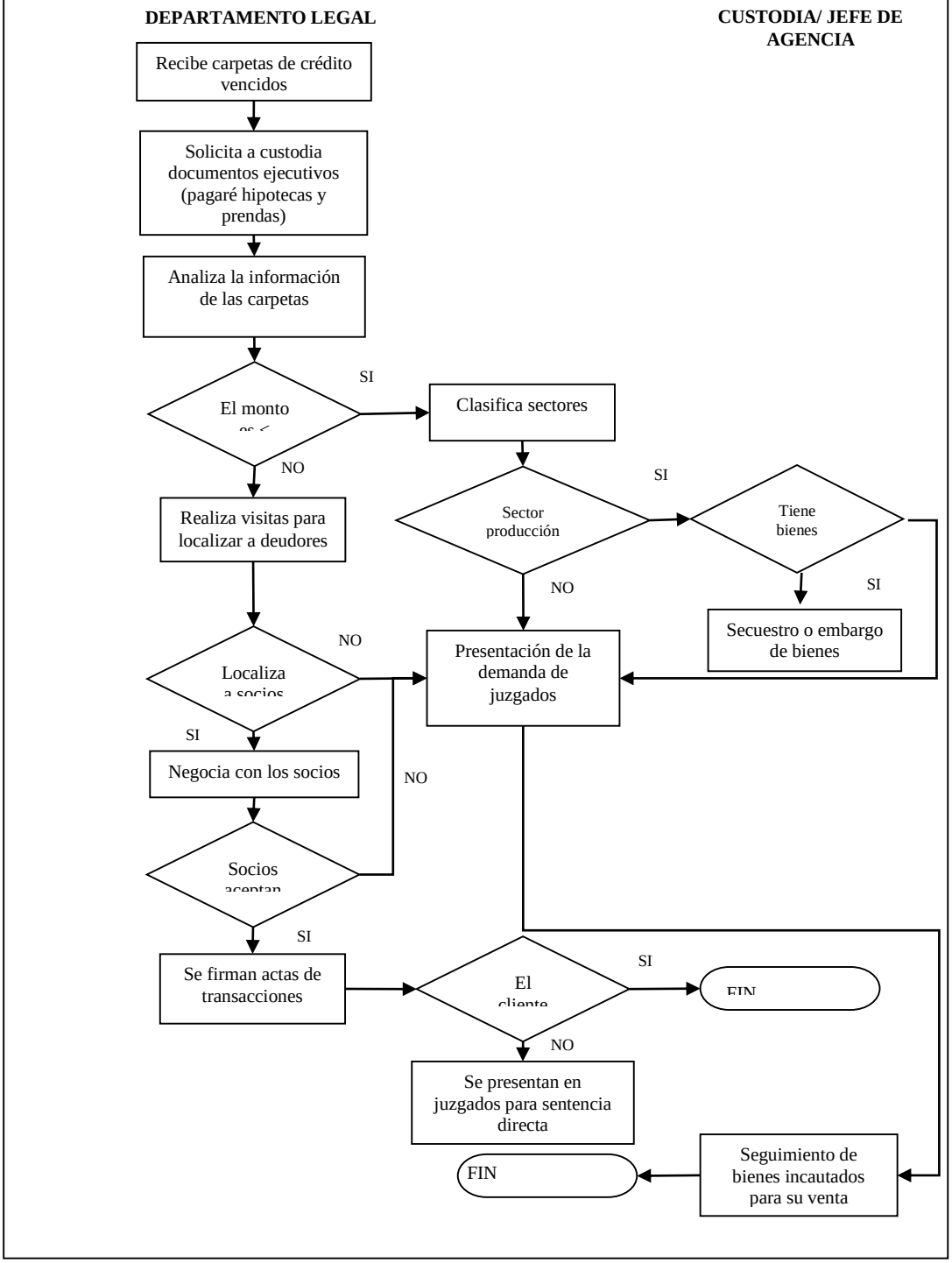
Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Instrumentación de documentación 2/2
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



- **Subproceso de recuperación legal o judicial**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

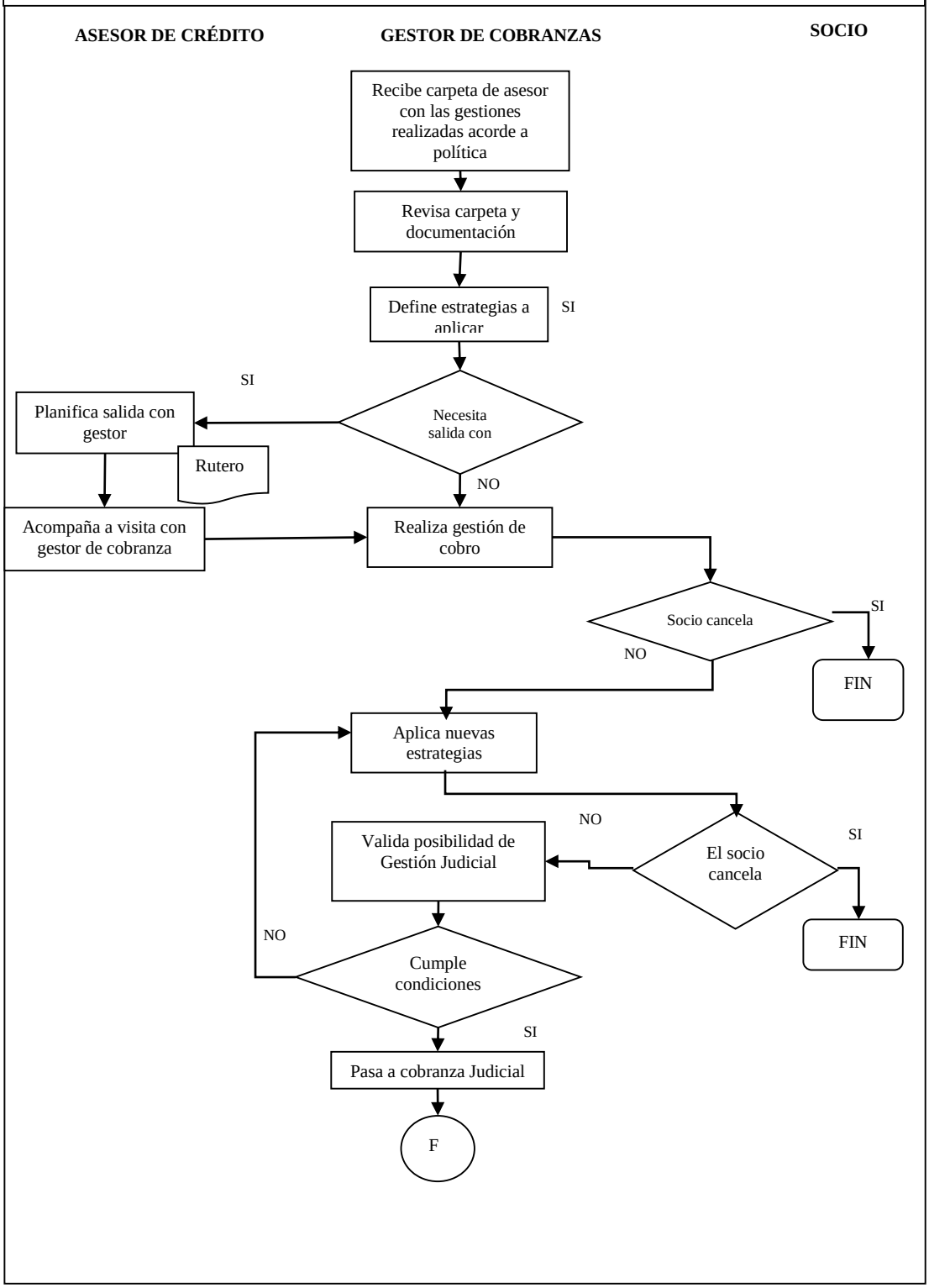
Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Recuperación legal o judicial
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



- **Subproceso de recuperación extrajudicial**

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Macroproceso: Crédito
Proceso: Concesión de crédito
Subproceso: Recuperación extrajudicial
Responsable: Jefe de crédito **Fecha:** 16 de enero 2017



4.6.1.4 FASE III: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE CONCESIÓN CREDITICIA

- Atender al socio o cliente con cortesía, calidad, responsabilidad y dando información completa sobre la tramitación de créditos, plazos y formas de pago que ofrece la cooperativa.

- Brindar información al socio sobre los tipos de créditos, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir y documentación de respaldo a presentar por el solicitante.

- Recibir, revisar, evaluar y calificar las solicitudes de crédito confrontando información analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando el impacto del crédito, para determinar la capacidad de pago del solicitante.

- Planificar, organizar, ejecutar y controlar el otorgamiento del crédito y recuperación en concordancia a la normativa interna y al organismo de control

- Planificar, organizar, dirigir y controlar que los créditos que han caído en mora se recuperen.

- Analizar, otorgar créditos y mantener una cartera satisfactoria, a través de la evaluación, administración y seguimiento de los créditos en concordancia con los reglamentos y políticas de la cooperativa.

- Recibir y revisar informes mensuales de los oficiales de cobranzas, de los clientes visitados, créditos recuperados, créditos que necesitan negociación.

- Controlar, supervisar y entregar las notificaciones de cobranza de los créditos, incorporando los respaldos y sus observaciones al expediente de crédito del socio.

- Mantener un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento para tener la certeza de que el capital entregado tiene el fin que argumento el solicitante.

4.6.1.5 FASE IV: INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rentabilidad permiten analizar el retorno de la inversión en los créditos colocados, a los socios, de tal manera que se calculan los siguientes índices de rentabilidad del a Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

a) ROA Rentabilidad Económica (Indicador de rentabilidad neta del activo)

$$ROA = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ \ del\ Ejercicio}{Activo} \quad \text{o} \quad RNA = \frac{Intereses\ Ganados}{Pagos\ recibidos} * \frac{Pagos\ recibidos}{Activo\ Total}$$

Tabla N° 33 ROA

Período	Desarrollo	Interpretación
Segundo semestre del año 2015	$RNA = \frac{\$89.141,74}{\$6223,80} * \frac{\$6223,80}{3'328.043,09}$ $RNA = 14,32271924 * 0,002$ $RNA = 0,027$	La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, respecto a la recuperación de cartera presenta un escenario desalentador, puesto que existe una subutilización de recursos puesto que para el segundo semestre del año 2015 presenta un valor 0,027 del uso del activo, mientras que para el primer semestre del año 2016 disminuye a 0,015, es decir 0,012 de semestre a semestre.
Primer semestre del año 2016	$RNA = \frac{\$94.333,94}{\$75.306,20} * \frac{\$75.306,20}{6'187.976,58}$ $RNA = 1,25 * 0,01$ $RNA = 0,015$	

Fuente: CUC (Catalogo Único de cuentas y COAC La Merced Ltda**.)**

a) ROE Rentabilidad Financiera

$$ROE = \frac{Utilidad\ o\ Pérdida\ \ del\ Ejercicio}{Patrimonio - Utilidad\ o\ Pérdida\ del\ Ejercicio}\ \text{o}$$

$$ROE = \frac{pagos\ recibidos}{Activo} * \frac{Utilidad\ antes\ de\ intereses\ e\ impuestos}{pagos\ recibidos} * \frac{Activo}{patrimonio} * \frac{Utilidad\ antes\ de\ intereses}{Utilidad\ antes\ de\ intereses\ e\ impuestos} * \frac{Utilidad\ Neta}{Antes\ de\ Intereses}$$

Tabla N° 34 ROE

Período	Desarrollo	Interpretación
Segundo semestre del año 2015	$ROE = \frac{\$6223,80}{\$3'328.043,09} * \frac{\$1.693,58}{\$6223,80} * \frac{\$3'328.043,09}{\$6223,80} * \frac{\$1693,58}{\$1693,58} * \frac{\$1693,58}{\$1693,58}$ $ROE = 0,0019 * 14,32 * 0,27 * 2,80 * 1 * 1$ $ROE = 0,02$	La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda, respecto al patrimonio presentí un escenario desalentador, puesto que existe una subutilización de recursos puesto que para el segundo semestre del año 2015 presenta un valor 0,002 del participación del patrimonio, mientras que para el primer semestre del año 2016 disminuye a 0,0007, es decir0.193 de semestre a semestre.
Primer semestre del año 2016	$ROE = \frac{\$75.306,20}{\$6'976,58} * \frac{\$842,68}{\$75.306,20} * \frac{\$3'043,09}{1'186.706,90} * \frac{\$842,68}{842,68} * \frac{\$842,68}{\$842,68}$ $ROE = 0,01 * 1,25 * 0,01 * 4,06 * 1 * 1$ $ROE = 0,0007$	

Fuente: CUC (Catalogo Único de cuentas y COAC La Merced Ltda.**)**

BIBLIOGRAFÍA

Aguiar, I. (2006). *Finanzas corporativas en la práctica.* Madrid: Publicaciones Delta.

Andrade, S. (2010). *Introduccion al muestreo.* México: Limusa.

Angueta, J. (2014). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Camara de Comercio de la Maná año 2012.* Quevedo: UTEQ.

Asamblea Constituyente. (30 de Mayo de 2015). Constitucion del Ecuador. En A. Constituyente, *Constitución del Ecuador* (pág. 140). Quito: Asamblea Constituyente.

Asamblea Nacional . (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Quito.

Baena, D. (2010). *Análisis Financiero.* Bogotá: Ecoe.

Bahillo, E., Perez, C., & Escribano, G. (2013). *Gestión Financiera.* Madrid: Paraninfo.

Behar, R. (2009). *Metodología de la Ivestigación.* Lima: Shalom.

Bello, G. (2004). *Operaciones Bancarias en Venezuela.* Caracas: Ucab.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* Colombia: Pearson.

Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigación para admimstración, economía, humanidades y ciencias sociales.* México: Pearson Educación.

Blanco, Y. (2012). *Auditoria integral normas y procedimientos.* Bogotá: Ecoe.

Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes.* Madrid: Club Universitario.

Bolaños C. (2010). *"Origen y aplicación de fondos y análisis financiero".* Bogotá: Norma.

Bunge, M. (2001). *Diccionario de Filosofía.* Argentina: Siglo XXI.

Castro F, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.* Caracas: Uyapal ISBN:9806629000.

Castro, M., & Romero, N. (2011). Cooperativas de credito y banca ética . *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 262-300.

Castro, M., & Romero, N. (2011). Cooperativas de Crédito Y Banca Etica ¿Un Camino Por Explorar? *CIRIEC-España , Revista de Economía Publica, Social y Cooperativa*, 266-284.

Chiriboga, L. (2010). *Sistema Financiero.* Quito: Jokama.

Coque, J. (2002). Las Cooperativas en America Latina. *CIRIEC- España, Revista de Economia Publica, Social y Cooperativa*, 146-172.

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cotacachi, C. (2012). *Incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sedctor comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui durante el periodo del año 2010.* Ibarra: UTN.

Cruz, J. (2013). Sociedad Peruana de Epidemiología. *Revista Peruana de Epidemiología*.

Da Ros, G. (2007). El movimiento Cooperativo en el Ecuador. *CIRIEC-España Revista de Economia Publica, Social y Cooperativa*, 249-284.

Diario la Hora. (14 de Julio de 2010). Noticias Tungurahua. *Diario la Hora*, pág. A4.

Diario La Hora. (4 de Septiembre de 2011). Tungurahua es la tercera sede del Cooperativismo en el Ecuador. *Diario La Hora*, pág. A5.

El Comercio. (22 de Abril de 2015). 10 nuevos tipos de credito estan en vigencia en el Ecuador. *El Comercio*, pág. C5.

EElizondo, A. (2011). *Metodlogía de la Investigación Contable.* México: Thomson.

Escoto, R. (2010). *Banca Comercial.* Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.

Escribano, G. (2009). *Gestión Financiera.* Madrid: Paraninfo.

Eslava, J. (2008). *Las claves del analisis económico - financiero de la empresa.* Madrid: ESIC.

Eslava, J. (2009). *Análisi Económico- Financiero de las decisiones empresariales.* Madrid: ESIC.

Frías, B. (Dirección). (2016). *Metodo de las 8 C'S* [Película].

GGaleano, M. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa.* Medellín: Editorial Universidad EAFIT.

Gitman, L. (2010). *Principios de Administración Financiera.* México: Pearson Educación.

Gomez, I., & Molina, H. (2004). La relevancia de los indicadores sobre intangibles en las decisiones de concesión de créditos. *Analisis Financiero*, 58.

Hernández , R., Baptista, P., & Fernandez, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández E. (2015). *"Las tecnologías de la información en las entidades financieras".* España: Accenture España.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Ivestigación.* Colombia: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Herrera, L. (2012). *Tutoría de la Investigación Científica.* Ambato: Maxtudio.

Instituto mexicano de contadores público. (2011). *Manual de procediminetos internacionales.* México: IFAC.

Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Las Cooperativas.* Quito: MIESS.

J, Q. (2009). *Planificación Financiera.* México: eumed.

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Credito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Quito .

Lara, M. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable.* Madrid: Dykinson.

López, R. (12 de Julio de 2015). *Morosidad en la banca*. Obtenido de Morosidad en la banca: www.expansion.com

Mallo, C., & Pulido, A. (2010). *Contabilidad Financiera un enfoque actual.* Madrid: Paraninfo.

Marinez, S. (2010). *Manual para la gestión del crédito a clientes.* Barcelona: Brosmac.

Martinez, E. (2009). *Maanual para la gestión del crédito a clientes.* España: Deusto.

Martinez, L. (2010). Un modelo de simulación para la planificación financiera. *Revista española de financiación y contabilidad*, 443.

Melero, N. (2012). El paradigma crítico y los aportes de la investigación accion participativa en la transformacion de la realidad social. *Cuestiones Pedagógicas*, 8.

Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditría.* España: Creative Commons.

Molina, S. (2015). *El ciclo del Crédito.* Madrid: Ecofin de Lid.

Montoya, A. (2010). *Modelo empresarial en ortodoncia: costos y rentabilidad.* Medellin: Univesidad de Atioquia.

Mora, A. (1990). *Perspectivas Filosoficas del Hombre.* Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera.* México: Patria.

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis.* México: Pearson.

Oropeza, H. (2012). *Analisis e interpretación de la información financiera.* México: Trillas.

Orrillo, J. (2011). *Enfoques Epistemológicos.* Venezuela: Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.

Ortiz, H. (2010). *Analisis financiero aplicado y principios de administración financiera.* Bogotá: Universidad externado de Colombia.

Palacio, S., Ramon, J., & Navarro, M. (2009). Rentabilidad y eficiencia de las entidades financieras de economía social en España. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24-41.

Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación.* Caracas: Fedupel.

Pazmiño, D. (2011). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucrsal Ambato duerante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2009.* Ambato: PUCESA.

Quintana. (2010). Investigacion.

Recalde, H. (2011). *Metodología de la Investigación.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Rodriguez, L. (2012). *Impacto de las tasas de interés activas en la rentabilidad de las instituciones financieras privadas* . Quito: PUCE.

Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero.* España: Instituto Europeo de Gestión Empresaril.

Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de Administración*, 295-319.

Sánchez, A. (12 de 07 de 2010). *La rentabilidad Económica y Finnciera de la Empresa Española.* España: Articulos Doctrinales. Obtenido de Dialnet.

Scuster, J. (2015). *Control Interno.* Buenos Aires: Macchi.

Silva, W. (2012). *Analizar la rentabilidad de microcréditos que oorgan las instituciones financieras privadas del estado Lara.* Barquisimeto: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

SoniaSoftware. (2017). *Manual de crédito genérico para cooperativas de ahorro y crédito.* Obtenido de http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx

Superintendencia de Economia Popular y Solidara. (2013). *Sector Cooperativo en el Ecuador.* Quito: SEPS.

Tapia, F. (2012). *Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi.* Ambato: UTA.

Teruel, S. (2014). *¿Por qué es tan importante el control financiero.* México: Pearson.

Toalombo, S. (2016). *Procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda.* Ambato: UTA.

Tonato, M. (2013). *Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.* Obtenido de http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6157

Westerfield Ross. (20). *"Los fundamentos de finanzas corporativas".* México: Mc Graw Hill Quinta Edición .

Zamora G. (2015). *Análisis Financiero Comparativo* . Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.

Zuñiga, C. (2012). *Plan de politicas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.* Ambato : UTA.

LINKOGRAFÍA

(2015). *"Normas Internacionales de Auditoría"*. COSO. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/

Aching, C. (12 de 07 de 2015). *eumed.net.* Obtenido de eumed.net: http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/cag2/6.htm

Alvarado, L. (2008). *Características más relevantes del paradigma socio-crítico.* Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3070760.pdf

Banco Mundial . (2017). *Gestión financiera.* Obtenido de http://www.bancomundial.org/es/programs/financial-management

Behar, R. (2009). *Metodología de la Ivestigación.* Lima: Shalom.

Belaunde, G. (30 de Mayo de 2015). *Gestion.* Obtenido de http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros

Brachfield, P. (2012). *La concesión del crédito al cliente.* Obtenido de http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-concesion-del-credito-al-cliente/

Brachfield, P. (2012). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles.* Obtenido de http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/

Calderón, R. (2005). *Administración, análisis y políticas de crédito.* Obtenido de http://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/

Cooperativa la Merced. (2015). *Nuestra Historia.* Obtenido de http://lamercedambato.fin.ec/historia

Cooperativa La Merced. (2016). *Reseña Histórica.* Obtenido de http://www.lamerced.fin.ec/LaCooperativa.html

Cortez, D. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez.* Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html

CreceNegocios. (2010). *Cómo dar crédito a los clientes.* Obtenido de http://www.crecenegocios.com/como-dar-credito-a-los-clientes/

Diario La Hora. (4 de Septiembre de 2011). Tungurahua es la tercera sede del Cooperativismo en el Ecuador. *Diario La Hora*, pág. A5.

Díaz, C. (2012). *Estimación de la concesión de créditos cooperativo basado en el modelo de regresión de Poisson.* Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2222-145X2012000100004&script=sci_arttext

Ekos. (2016). Obtenido de http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=7335

El Comercio. (2015). *La empresa siente la restricción del crédito en Ecuador.* Obtenido de http://www.elcomercio.com/actualidad/empresa-siente-restriccion-credito-ecuador.html

El Universo. (2016). *Banca de Ecuador tiene más liquidez, pero no logra dar créditos.* Obtenido de http://www.eluniverso.com/noticias/2016/10/24/nota/5871712/banca-tiene-mas-liquidez-no-logra-dar-creditos

Fernandez, A. (12 de 07 de 2015). *Contabilidad.* Obtenido de Contabilidad: http://www.contabilidad.tk/node/163

Fex. (16 de Enero de 2015). *Adminisración del Crédito: Proceso Crediticio.* Obtenido de http://es.slideshare.net/moodlefex/adminisracin-del-crdito-proceso-crediticio

Galan, M. (2009). *Recolección de datos en la investigaión.* Obtenido de http://manuelgalan.blogspot.com/2009/03/recoleccion-de-datos-en-la.html

Hernández, P., Peña, M., & Araujo, A. (2008). *Impactos de las políticas crediticias de la banca en los resultados Ex Post: Una aproximación desde las teorías económicas del ciclo crediticio.* . Obtenido de

http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_850_191-180__267F4549C04DA1FC5ED1E313FEA6B72E.pdf

Huérfano, E. (2010). *Las cinco "C" para conseguir un crédito.* Obtenido de http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2010/02/16/las-cinco-%E2%80%9Cc%E2%80%9D-conseguir-credito

Junta de Política y regulación monetaria y fianancierа. (2015). *Resolución N° 043-2015-F*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas043.pdf

La Hora. (2016). *Pakarymuy, otra cooperativa que cierra.* Obtenido de http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101947947/-1/Pakarymuy,_otra__cooperativa_que_cierra.html#.WHq7crmpDcc

La Hora. (2016). *Socios de 83 cooperativas cerradas reclaman su dinero.* Obtenido de http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101933882#.WHrCLLmpDcc

López, R. (12 de Julio de 2015). *Morosidad en la banca*. Obtenido de Morosidad en la banca: www.expansion.com

Menjívar, B. (2012). *Merchandising y Rentabilidad.* Obtenido de https://beatrizmenjivar.wordpress.com/2012/01/27/merchandising-y-rentabilidad/

Nava, M. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente.* Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009

Núñez, P. (12 de Julio de 2015). *knoow.net*. Obtenido de knoow.net: www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm

Oxte, C. (2015). *Política de crédito.* Obtenido de https://es.scribd.com/doc/3980745/POLITICAS-DE-CREDITO

Prieto, G. (12 de 07 de 2015). *Rentabilidad Economica y Rentabilidad Financiera.* Obtenido de Rentabilidad Economica y Rentabilidad Financiera: https://es.scribd.com/doc/32889464/RENTABILIDAD-ECONOMICA-Y-RENTABILIDAD-FINANCIERA

Rodríguez, A., & Venegas, F. (2010). Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/118/11820105007.pdf

SBS. (2011). *BOLETINES FINANCIEROS NOTA TÉCNICA 5.* Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/estadisticas/Notas_Tecnicas_5.doc.

Scuster, J. (2015). *Control Interno.* Buenos Aires: Macchi.

SEPS. (2016). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/379253/Vol.Crédito_+Tipo+de+Crédito_2016_ENE.zip/a3a1f473-d06c-4ada-84c4-fc65fca19054

SoniaSoftware. (2017). *Manual de crédito genérico para cooperativas de ahorro y crédito.* Obtenido de http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx

Sosa, M. J. (2011). *La administración del efectivo.* Obtenido de http://www.betsime.disaic.cu/secciones/fin_mayago_06.htm

Superintendencia de bancos. (2007). *Cooperativas de Ahorro y Crédiito.* Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/bol_coop_micro_2007/ANALISIS%20_%20COOPERATIVAS%202007.doc.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Determinación de los Principales Indicadores Financieros para el Análisis del Comportamiento Financiero de los Bancos Privados.* Obtenido de www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/.../EE3_2014.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito

Tonato, M. (2013). *Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.* Obtenido de http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6157

UNAD . (12 de 07 de 2015). *Indicadores de Rentabilidad*. Obtenido de Indicadores de Rentabilidad: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013-1/FINANZAS%20MODULO%20EXE/EXE_2013-1/leccin_14__indicadores_de_rentabilidad.html

Vaca, J. (2016). *Situación de las microfinanzas en el Ecuador*. Obtenido de https://www.microfinancegateway.org/es/library/situaci%C3%B3n-de-las-microfinanzas-en-el-ecuador

Zamora, A. (2011). *Concepto de rentabilidad.* Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html

Zuñiga, C. (2012). *Plan de politicas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo.* Ambato : UTA.

ANEXOS

- **Balances general Segundo semestre 2015 y primer semestre 2016**

CÓDIGO	CUENTAS	1er Semestre 2016	2° Semestre 2015
1	**ACTIVOS**	**$ 6.187.976,58**	**$ 3.328.043,09**
1.1	**FONDOS DISPONIBLES**	**$ 1.177.298,58**	**$ 281.453,90**
1.1.01	Caja	$ 60.730,23	$ 58.203,80
1.1.03	Bancos y Otras Instituciones Financieras	$ 116.567,79	$ 223.250,10
1.4	**CARTERAS DE CRÉDITOS**	**$ 2.494.646,93**	**$ 2.339.334,17**
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	$ 1.119.175,52	$ 832.237,90
1.4.03	Cartera de créditos de vivienda por vencer	$ 323.763,49	$ 220.946,51
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	$ 89.821,82	$ 426.099,21
1.4.18	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	$ 5.665,16	$ -
1.4.19	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer	$ 10.228,29	$ -
1.4.26	Cartera de créditos de consumo que no devenga interés	$ 447.181,47	$ 255.766,27
1.4.27	Cartera de créditos de vivienda que no devenga interés	$ 45.236,13	$ 32.708,20
1.4.28	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	$ 34.624,81	$ 79.100,23
1.4.42	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	$ 10.765,43	$ -
1.4.43	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	$ 564,11	$ -
1.4.44	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	$ 17.450,31	$ -
1.4.50	Cartera de créditos de consumo vencida	$ 383.510,94	$ 574.273,56
1.4.51	Cartera de créditos de vivienda por vencida	$ 16.068,21	$ 291,80
1.4.52	Cartera de créditos para la microempresa vencida	$ 197.062,69	$ 94.354,90
1.4.66	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	$ 26.906,08	$ -
1.4.67	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	$ 12.603,70	$ -
1.4.68	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	$ 6.562,69	$ -
1.4.69	Provisiones para créditos incobrables	$ (310.545,92)	$ (176.444,50)
1.6.	**CUENTAS POR COBRAR**	**$ 98.459,42**	**$ 65.434,37**
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	$ 28.192,35	$ 7.726,90
1.6.05	Comisiones por cobrar	$ -	$ 1.489,91

1.6.14	Pagos por cuentas de clientes	$ 28.418,59	$ 28.456,44
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	$ 41.848,48	$ 27.761,12
1.7	**BIENES RELIZABLES**	**$ 401.490,03**	**$ -**
1.7.01	Bienes Realizables	$ 401.490,03	$ -
1.8	**PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO**	**$ 154.666,94**	**$ 163.939,96**
1.8.01	Terrenos	$ 21.408,61	$ 21.408,61
1.8.02	Edificios	$ 223.852,85	$ 237.386,51
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso	$ 1.084,98	$ -
1.8.05	Muebles y enseres y equipos de oficina	$ 117.945,49	$ 125.810,63
1.8.06	Equipos de computación	$ 116.343,87	$ 124.779,32
1.8.07	Unidades de transporte	$ 34.685,05	$ 32.268,87
1.8.08	Equipos de construcción	$ 5.980,00	$ -
1.8.90	Otros	$ 1.687,51	$ 7.667,51
1.8.99	(Depreciación acumulada)	$ (368.318,42)	$ (385.381,49)
1.9	**OTROS ACTIVOS**	**$ 1.861.415,24**	**$ 477.880,89**
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones	$ 1.444,00	$ 300,00
1.9.02	Derechos fiduciarios	$ -	$ 1.144,00
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	$ 1.054,44	$ 810,56
1.9.05	Gastos diferidos	$ 75.862,39	$ 80.733,69
1.9.06	Materiales mercaderías e insumos	$ 5.674,66	$ 18.959,37
1.9.08	Transferencia interna almacén	$ 487.823,51	$ -
1.9.09	Transferencia interna vivienda	$ 1.282.903,76	$ -
1.9.90	Otros	$ 6.652,48	$ 375.933,07
TOTAL ACTIVOS			
2	**PASIVOS**	**$ 4.662.654,66**	**$ 2.141.336,19**
2.1	**OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO**	**$ 2.203.367,54**	**$ 2.028.278,48**
2.1.01	Depósitos a la vista	$ 1.415.433,33	$ 1.305.645,72
2.1.03	Depósitos a plazo	$ 787.934,21	$ 722.632,76
2.5.	**CUENTAS POR COBRAR**	**$ 104.385,75**	**$ 113.057,11**
2.5.01	Intereses por pagar	$ 17.466,01	$ 13.350,77
2.5.03	Obligaciones patronales	$ 50.338,65	$ 54.504,30
2.5.04	Retenciones	$ 8.236,30	$ 6.444,73
2.5.05	Contribuciones, impuesto y multas	$ 1.167,85	$ 129,08
2.5.06	Proveedores	$ 753,69	$ 762,91
2.5.90	Cuentas por pagar varias	$ 26.423,25	$ 37.865,92
2.9	**OTROS PASIVOS**	**$ 2.354.901,37**	**$ -**
2.9.08	Transferencias interna Matriz	$ 487.823,51	$ -
2.9.09	Transferencias interna Matriz	$ 1.282.903,76	$ -

2.9.90	Otros	$ 584.174,10	$ -
TOTAL PASIVOS			
3	**PATRIMONIO**	**$ 1.525.321,92**	**$ 1.186.706,90**
3.1	**CAPITAL SOCIAL**	**$ 727.397,97**	**$ 622.584,19**
3.1.03	Aporte a socios	$ 727.397,97	$ 622.584,19
3.1.04	Cuotas de Ingreso	$ 194,00	$ -
3.3	**RESERVAS**	**$ 797.078,39**	**$ 561.749,13**
3.3.01	Legales	$ 303.637,35	$ 303.637,35
3.3.02	Previsión y asistencia social	$ 257.773,74	$ -
3.3.05	Revalorización del patrimonio	$ 106.780,43	$ 106.780,43
3.4	**APORTES PATRIMONIALES**	**$ 2,88**	**$ 680,00**
3.4.02	Donaciones	$ 2,88	$ -
3.4.90	Otros	$ -	$ 680,00
3.6.	**RESULTADOS**	**$ 842,68**	**$ 1.693,58**
3.6.03	Utilidad del ejercicio	$ 842,68	$ 1.693,58
TOTAL PATRIMONIO			

…….…… ……

Gerente **Contador**

- **Estado de Resultados Segundo semestre 2015 y primer semestre 2016**

CÓDIGO	CUENTAS	1er Semestre 2016	2° Semestre 2015
4	GASTOS	$ 548.000,61	$ 593.353,47
4.1	INTERESES CAUSADOS	$ 94.333,94	$ 89.141,74
4.1.01	Obligaciones con el público	$ 94.333,94	$ 89.141,74
4.4	PROVISIONES	$ -	$ 3.000,00
4.4.01	Inversiones	$ -	$ -
4.4.02	Cartera de créditos	$ -	$ 3.000,00
4.4.03	Cuentas por cobrar	$ -	$ -
4.4.04	Bienes realizables, adjudicados por pago	$ -	$ -
4.4.05	Otros activos	$ -	$ -
4.5	**GASTOS DE OPERACIÓN**	**$ 453.666,67**	**$ 500.610,04**
4.5.01	Gastos de personal	$ 231.458,44	$ 198.967,43
4.5.02	Honorarios	$ 78.484,59	$ 107.009,74
4.5.03	Servicios varios	$ 76.889,59	$ 105.807,24
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	$ 4.581,35	$ 5.007,20
4.5.05	Depreciaciones	$ 21.014,44	$ 22.149,11
4.5.06	Amortizaciones	$ 3.422,81	$ 21.159,22
4.5.07	Otros gastos	$ 37.815,45	$ 40.510,10
4.6	**OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES**	**$ -**	**$ 261,09**
4.6.90	Otras	$ -	$ 261,09
4.7	**OTROS GASTOS Y PERDIDAS**	**$ -**	**$ 340,60**
4.7.01	Pérdida en venta de bienes	$ -	$ 340,60
	TOTAL GASTOS		
5	**INGRESOS**	**$ 548.843,29**	**$ 595.047,05**
5.1	**INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS**	**$ 290.634,18**	**$ 367.232,80**
5.1.01	Depósitos	$ 936,23	$ 296,07
5.1.02	Operaciones interbancarias	$ -	$ -
5.1.03	Intereses y descuentos de Inv. en título va	$ 895,28	$ -
5.1.04	Intereses de cartera de créditos	$ 288.802,67	$ 366.936,73
5.1.90	Otros intereses y descuentos	$ -	$ -
5.2	**COMISIONES GANADAS**	**$ -**	**$ 821,94**
5.2.01	Cartera de crédito	$ -	$ -
5.2.90	Otras	$ -	$ 821,94
5.3	**UTILIDADES FINANCIERAS**	**$ -**	**$ -**
5.4	**INGRESOS POR SERVICIOS**	**$ 75.306,20**	**$ 6.223,80**
5.4.05	Servicios cooperativos	$ 75.306,20	$ 6.223,80
5.4.90	Otros servicios	$ -	$ -

5.5	**OTROS INGRESOS OPERACIONALES**	**$ 168.211,29**	**$ 17.469,00**
5.5.05	Otros-ahorro y crédito	$ 166.965,70	$ -
5.5.06	Otros- Izamba	$ 239,07	$ -
5.5.07	Otros- Huachi Totoras	$ -	$ -
5.5.08	Otros- Vivienda # 3	$ -	$ -
5.5.90	Otros	$ 1.006,52	$ 17.469,00
5.6	**OTROS INGRESOS**	**$ 14.691,62**	**$ 203.299,51**
5.6.01	Utilidad en venta de bienes	$ 8.460,00	$ 1.039,30
5.6.04	Recuperación de activos financieros	$ 3.000,00	$ 132.649,65
5.6.05	Otros ahorro y crédito	$ 3.231,62	$ -
5.6.06	Otros Izamba	$ -	$ -
5.6.07	Otros Huachi Totoras	$ -	$ -
5.6.90	Otros	$ -	$ 69.610,56
5.9	**PÉRDIDAS Y GANANCIAS**	**$ -**	**$ -**
5.9.01	Pérdidas y ganancias	$ 842,68	$ 1.693,58
5.9.02	Pérdidas y ganancias	$ (842,68)	$ (1.693,58)
TOTAL INGRESOS			

…….…… ……

Gerente **Contador**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.
AMBATO
SCORING DE CRÉDITO

Socio N° 22713 **Nombre:** LLUGSHA MORETA HECTOR DANILO
FECHA Martes, 09 de agosto de 2016

CARÁCTER

10%		FACTORES		CALIFICACIÓN	PUNTAJE	
Tipo de residencia	50%	1.-Propia	100%	5,00%	3	0%
		2.- Alquilada	0%	0,00%		
		3.- Familiar	0%	0,00%		
		4.- Otros	0%	0,00%		
Tiempo de trabajo	25%	1.- Menor a un año	0%	0,00%	2	
		2.- Mayor a u año	100%	2,50%		3%
Experiencia crediticia	25%	1.- Mayor a 3 créditos	0%	0,00%	1	
		2.- Menor a 3 créditos	100%	2,50%		0%
TOTAL				10,00%		3%

CAPITAL

20%		FACTORES		CALIFICACIÓN	PUNTAJE	
Endeudamiento actual	50%	1.- < 65%	100%	10,00%	1	10%
		2.- > 65%	0%	0,00%		
Endeudamiento con el crédito	50%	1.- < 65%	100%	10,00%	1	
		2.- > 65%	0%	0,00%		10%
TOTAL				20,00%		20%

CAPACIDAD DE PAGO

50%		FACTORES		CALIFICACIÓN	PUNTAJE	
(Gastos/Ingreso actual)*100	50%	1.- < 80%	100%	25,00%	1	25%
		2.- > 80%	0%	0,00%		
Ingresos - Gastos/pago mensual (Cuota)	50%	1.- < 200%	100%	25,00%	1	
		2.- > 200%	0%	0,00%		25%
TOTAL				50,00%		50%

CONDICIONES

50%		FACTORES		CALIFICACIÓN	PUNTAJE	
Justificación de ingresos	100%	1.- > 3 meses	100%	10,00%	2	
	0%	1.- < 3 meses	100%	5,00%		5%
TOTAL				15,00%		5%

COLATERAL

50%		FACTORES		CALIFICACIÓN	PUNTAJE	
Garantía quirografaria	100%	1.- 1 garante	13%	0,62%	1	0,63%
Garantía quirografaria	100%	1.- 2 garante	13%	0,63%		
Garantía hipotecaría	100%	1.- Hipoteca/Prenda	75%	3,75%		
TOTAL				5,00%		0,63%

CALIFICACIÓN	**78,13**

Tabla de Calificación	
90% a 100%	**Aprobado**
70% a 89%	**Análisis**
Menos de 70%	**Negado**

ELABORADO POR: _____