



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO (A) EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA - CP.**

TEMA: DETERMINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS
LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. AGENCIA
VENTANAS, CANTÓN VENTANAS, PROVINCIA LOS RÍOS, PERIODO 2015.

AUTORAS:

JESSENIA TIFFANY ERAZO HINOJOSA
FRESIA LOURDES TROYA PIGUABE

DIRECTOR:

DR. MARCELO VENEGAS. MBA.

PARES ACADÉMICOS:

ING. JAVIER GARCIA. – DR.C. DIOMEDES NUÑEZ M.

GUARANDA - ECUADOR

AÑO 2016



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA
UNIDAD TITULACION – INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP

A quien interese:

DR. MARCELO VENEGAS. MBA, docente **DIRECTOR**, del **PROYECTO DE INVESTIGACION**, (Modalidad de Titulación), a petición de parte interesada,

CERTIFICA

Que las sugerencias y recomendaciones realizadas por mi persona en calidad de Director del **Proyecto de Investigación**, denominado **“DETERMINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ AGENCIA VENTANAS, CANTÓN VENTANAS, PROVINCIA LOS RÍOS, PERIODO 2015”** cuyas autoras son **JESSENIA TIFFANY ERAZO HINDJOSA** y **FRESIA LOURDES TROYA FIGUABE** estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP; ha sido acogido por las autoras, por lo que presento mi aval para que se continúe con el trámite posterior correspondiente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 26 de Octubre del 2016.


DR. MARCELO VENEGAS. MBA
DIRECTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

Nosotras, **Jessenia Tiffany Erazo Hinojosa** y **Fresia Lourdes Troya Piguabe**, declaramos ser autoras del presente Proyecto de Investigación y eximimos expresamente a la Universidad Estatal de Bolívar y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Jessenia Tiffany Erazo Hinojosa

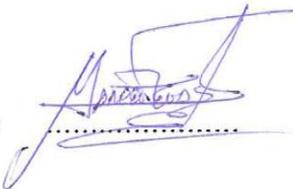
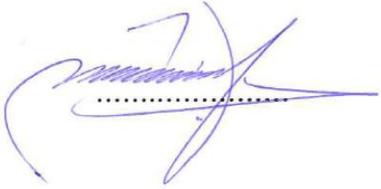
C.C. 120622402-2



Fresia Lourdes Troya Piguabe

C.C. 120580510-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

| TRIBUNAL | FIRMA | FECHA |
|---|---|-------------|
| Ing. Maricela Espín: VICEDECANA |  | 10/10/2016 |
| Dr. Marcelo Venegas, MBA: DIRECTOR |  | 10/10/2016 |
| Ing. Javier García: PAR ACADÉMICO 1 |  | 2016-10-10 |
| DR.C. Diomedes Núñez: PAR ACADÉMICO 2 |  | 07. 10/2016 |

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi vida estudiantil.

A mi hijo, *Jaime Viteri Erazo*, fuente de inspiración y superación en mi vida, por soportar a su corta edad la ausencia de su madre y el preferir estar con computadoras, libros, compañeras y no jugando con él.

A mis padres, *Nora Hinojosa y Aurelio Sánchez*, por darme la vida, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mi esposo, *Raúl Vera*, por su ayuda incondicional y su amor, sin ti no hubiese alcanzado a culminar este Proyecto, esto también te lo debo a ti.

A mi abuela, *América Hinojosa*, porque tú también formas parte de mi inspiración para poder llegar hasta aquí, sin tu amor no lo hubiera logrado.

A mis hermanas, *Yomely y Nohely*, por estar conmigo apoyándome siempre, y hacer las veces de mamá cuando dejaba ese vacío con nuestro hijo *Jaimito*.

A todos muchas gracias, los quiero mucho.

Jessenia

A lo largo de mi vida como estudiante han habido personas muy importantes, que me guiaron por el camino correcto y llegar con éxito a la cima de mi carrera profesional, a Dios por ser la fuente de mi inspiración y que con su guía y compañía espiritual supo encaminarme por el camino correcto y poder alcanzar mis metas como persona, a mis queridos padres Martin y Amelia quienes fueron mi pilar fundamental que yo llegue hasta aquí y poder ser una profesional, a esa persona que siempre ha estado a mi lado y me brindó su apoyo incondicional para estudiar y lograr mi objetivo , y a todos ellos que día a día me apoyaron para ser realidad mi sueño , confiando siempre en mí, ya que sin su apoyo constante no hubiese logrado mi meta.

Fresia

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminar nuestras vidas con su inmenso amor, a la Universidad Estatal de Bolívar por habernos abierto sus puertas y acogido en sus aulas para nuestra formación académica.

A cada uno de los miembros de nuestras familias, quienes a lo largo de toda nuestras vidas nos han apoyado y motivado en nuestras metas trazadas.

A cada uno de los docente que impartieron sus conocimientos para nuestro formación profesional.

A nuestro director de trabajo de investigación Dr. Marcelo Venegas, a los pares académicos Ing. Javier García y Dr. C. Diomedes Núñez por habernos brindado el apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo quienes compartieron no solo sus conocimientos, si no su valiosas experiencia.

A todos ellos, muchas gracias.

Fresia y Jessenia

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| PORTADA..... | I |
| CERTIFICADO DIRECTOR..... | II |
| AUTORIA DEL TRABAJO..... | III |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | IV |
| DEDICATORIA..... | V |
| AGRADECIMIENTO..... | VI |
| INDICE GENERAL..... | VII |
| INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS..... | VIII |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | IX |
| ABSTRACT (SUMARY)..... | X |
| INTRODUCCION..... | 1 |
| REVISION DE LA LITERATURA..... | 2,3,4,5 |
| METODOS..... | 6,7 |
| RESULTADOS..... | 8,9,...33 |
| DISCUSIÓN..... | 34,35 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 36,37,38 |
| APENDICES..... | 39,...58 |

ÍNDICE DE TABLAS, GRAFICOS, PLANOS

| | |
|--------------------------|----|
| TABLA Y GRAFICO # 1..... | 44 |
| TABLA Y GRAFICO # 2..... | 45 |
| TABLA Y GRAFICO # 3..... | 46 |
| TABLA Y GRAFICO # 4..... | 47 |
| TABLA Y GRAFICO # 5..... | 48 |
| TABLA Y GRAFICO # 6..... | 49 |
| TABLA Y GRAFICO # 7..... | 50 |

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de la investigación sobre Gestión en las Líneas de Crédito y su impacto en la Estructura Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda, Agencia Ventanas, Cantón Ventanas, Provincia Los Ríos, determina como problema como incide el uso de las políticas y estrategias en la determinación de la aplicación de la gestión en las líneas de crédito y su impacto en la estructura financiera, debido a lo cual el presente estudio desde la fase investigativa establece claramente los aspectos de la actualización de elementos clave como: normativas para verificar la situación actual del solicitante en créditos, y por parte de la Cooperativa como identificar claramente a través de estándares e indicadores la capacidad, el capital, las garantías, las condiciones y otros aspectos que garanticen su aprobación. Establecido de esta manera en políticas que deben ser interiorizadas en la administración.

Con la importancia de comprobar mediante entrevistas y encuestas, describiendo los supuestos que determina que las autoridades no aplican una buena gestión administrativa para incrementar las formas o estrategias que promuevan el servicio al cliente y forme parte de la estructura financiera de la cooperativa que de acuerdo a nuestra investigación la agencia Ventanas no maneja alternativa de solución para que incremente la liquidez y gestión de cartera. Para alcanzar el objetivo propuesto se realizó un estudio minucioso utilizando métodos y técnicas de investigación tales como encuestas y entrevista, llegando a la conclusión de que necesita de una herramienta de Gestión Financiera que de acuerdo a los requerimientos financieros vaya contribuyendo en orientar las capacidades del socio y por parte de la Cooperativa como tomar decisiones adecuadas en el otorgamiento de crédito al mismo tiempo en la recuperación de la cartera y evitar confrontaciones de carácter legal. La cooperativa cuenta con una estructura orgánica inadecuada, ya que no incluye departamentos significativos para el desarrollo de las actividades, este no cumple con el manual de funciones del personal y garantice el crecimiento local sostenible de la entidad, esto es causado por la despreocupación de las autoridades responsables de diseñar, implementar y actualizarse en gestión y aplicación en líneas de crédito.

ABSTRACT (SUMMARY)

The development of research on Management Lines of Credit and its impact on the financial structure of the credit union Saint Joseph Ltda, Agency Windows, Windows Canton, Province Rivers, determined as problem and affects the use of policies and strategies in determining the application of management in credit lines and its impact on the financial structure, due to which the present study from the research phase clearly sets out the aspects of updating key elements such as: regulations to verify the current situation of the applicant in loans, and by the Cooperative as clearly identified through standards and indicators capacity, capital, collateral, conditions and other aspects to ensure approval. Thus established policies that should be internalized in the administration.

With the importance of checking through interviews and surveys, describing the assumptions it determines that the authorities do not apply good management to increase the ways or strategies that promote customer service and form part of the financial structure of the cooperative according to our research the agency does not handle Windows alternative solution to increase liquidity and portfolio management. To achieve the objective a thorough study using methods and research techniques such as surveys and interview was conducted, concluding that needs a financial management tool that according to the financial requirements will contribute to guide the capabilities of the partner and by the Cooperative as taking appropriate in granting credit at the same time in the recovery of the portfolio and avoid confrontations decisions of a legal nature. The cooperative has an inadequate organizational structure as it does not include significant for the development of activities, departments does not comply with the manual of staff functions and ensure sustainable local growth of the organization, this is caused by the carelessness of the responsible for designing, implementing and updating application management and credit lines authorities.

INTRODUCCIÓN

Es evidente en las diferentes Instituciones financieras la imperiosa necesidad de disponer de herramientas de gestión que les permita gerenciar de manera efectiva a través de instrumentos financieros como: los estados financieros clave (Estado de Situación Económica, de Situación Financiera, el de Flujo Neto de Efectivo y de Cambios en el Patrimonio) a fin de conocer la realidad financiera de la misma. Pues, la Cooperativa que fue objeto del presente estudio, además requiere que las políticas vayan junto con las estrategias desde la fase de identificar al socio su capacidad de pago y respaldos al momento de acceder a créditos financieros y por otra parte sea la organización receptora del pedido aquella que aplique una normativa centrada en la efectividad para tomar la decisión sobre bases firmes y puedan las dos partes conocer sobre disposiciones que rigen este aspecto.

De esta manera se aplique las políticas y estrategias en las líneas de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Agencia Ventanas, lo que servirá a Clientes internos y externos al momento de acceder a estos servicios financieros.

La Agencia hasta la actualidad tiene una captación aproximada de seis mil Socios, que se convierte en un factor representativo para su normal funcionamiento en el Cantón Ventanas, y ello permite evaluar su actividad en cuanto a gestión de líneas de crédito.

Esto representa una finalidad de evaluar los principales procesos que realiza la Cooperativa en la gestión de sus líneas de créditos y aporta al momento de elaborar un informe basado en el análisis del impacto en la estructura financiera.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Es importante resaltar la búsqueda y aporte de algunas teorías que sustentan el Proyecto de Investigación y la propuesta que se plasma en el Informe Final.

Capacidades de la gestión del crédito aplicado a entidades financieras crediticias en las líneas de crédito.

(dcs.uchile, 2014) La historia de los modelos de Credit Scoring se remonta al año 1936 cuando Fisher introduce la idea de discriminar diferentes grupos dentro de una población específica. Esta idea fue desarrollada más ampliamente por Durand en 1941 donde fue aplicada en un contexto financiero para discriminar entre un “Buen” y un “Mal” pagador;

A finales de los años 60, las entidades que aplican credit scoring buscan que el número de impago disminuya al menos en un 50% ó más. Es el aporte que se inicia al momento de analizar las capacidades patrimoniales de las entidades destinadas a captar recursos de futuros depositantes de dinero en sus instituciones, con la firmeza de ir atendiendo (a manera de intermediarias financieras) a otros clientes que demanda prestamos en las diferentes modalidades de crédito asumidas.

En la década de los 80, el éxito de la aplicación de credit scoring en la concesión de tarjetas de crédito hizo que los bancos comenzaran a utilizarlos para otros productos, como préstamos personales y en los últimos años de esta década para préstamos hipotecarios y pequeñas empresas.

Desde sus inicios el credit scoring fue de mucha ayuda donde Fisher, da la idea de separar diferentes grupos de personas en cambio Durand la amplia y la aplica en el ámbito financiero para de esa manera poder diferenciar a los buenos de los malos usuarios. A medida que transcurrió el tiempo desde el año 60 hasta el 90 el credit

scoring ha evolucionado de manera que ha podido contribuir con las entidades financieras a que tengan riesgo de impago por parte de sus prestatarios.

El scoring de crédito aporta a la identificación real de solicitantes de crédito financiero.

El Scoring es un puntaje de solicitudes de crédito que ayuda a las instituciones financieras y a otras empresas a predecir la probabilidad de que un crédito sea pagado y recuperado a tiempo. Un sistema de Scoring responde a la pregunta: Si le doy a esta persona un préstamo, ¿Cuáles son las probabilidades de que me vaya a pagar a tiempo?

Las instituciones financieras otorgantes de crédito, con el fin de disminuir sus tasas de riesgo han tenido que implementar medidas con el fin de poder evaluar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente.

La gestión financiera en las líneas de crédito.

Como aporte al trabajo se establece en las teorías financieras, en este caso del crédito financiero, que para identificar y aplicar una teoría de capital óptimo? Se requiere que los ahorros (o Ingresos) sean superiores en una escala de 2 a 1 frente a las obligaciones con terceros (esto es conocido como pasivos corrientes), de allí que: “El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”.(MELNIK, 2010), demostrando que el resultado debe ser disponer de recursos suficientemente capitalizable tanto de los socios (en el caso de Cooperativas) o de clientes (en el caso de Bancos) para que retiren sus ahorros en cualquier momento u otros en cambio dispongan de esos recursos en conceptos de préstamos.

Modelos de gestión.

Cuál es la que en cada momento concreto nos parece más adecuada en función, siempre, de los objetivos que pretendamos conseguir. (FUENTES ROMERO, 2012), se refiere a que cada institución financiera debe elegir el modelo de gestión que se acople a las políticas financieras, o también a las políticas de dividendos que cada una de ellas ha considerado aplicarlas. Será entonces el más adecuado siempre y cuando garantice la recuperación de los préstamos.

Creación de bases de datos textuales o bibliográficos, para la recuperación de la información. (MARTINEZ TAMAYO, 2012), es establecido por los directivos con el fin de precautelar la información confidencial de sus aportantes en el ámbito de la legislación

El estudio de las organizaciones: el estudio de la estructura administrativa o financiera, por una parte, y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, por el otro, integrados a través de un tratamiento sistémico. (CHIAVENATO, 2002), se ratifica que una institución financiera crediticia ante todo brinda un servicio social para que el socio o cliente alcance una mejora en su calidad de vida a través de inversiones que realice con el crédito, ya sea generando fuentes de trabajo, emprendiendo o realizando inversiones siempre y cuando le garantice recuperar el capital ajeno.

Se convierte en un socio emprendedor y al mismo tiempo en un inversionista seguro que permite a la entidad prestamista cumplir con el servicio social.

Gestión financiera.

“La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

El objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Servicios Administrativos y Talento Humano; relacionando específicamente esta actividad a la Gerencia”. (MORRIS D. , 1994)

Cobranzas.

“La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representen para su pago de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos”. (DAVALOS, 2012)

Mora.

“Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible” (CHIAVENATO, 2012).

La Estructura Financiera.

A toda estrategia productiva le corresponde una estrategia financiera, la cual se traduce en el empleo de fuentes de financiación concretas. En este sentido (Aguirre, 1992) define la estructura de financiación como: “la consecución del dinero necesario para el financiamiento de la empresa y quien ha de facilitarla”; o dicho de otro modo, es la obtención de recursos o medios de pago, que se destinan a la adquisición de los bienes de capital que la empresa necesita para el cumplimiento de sus fines.(AGUIRRE SABADA, 2012)

MÉTODOS

La investigación que se realizó en la Cooperativa San José Ltda. Agencia Ventanas, tuvo un enfoque mixto, pues se efectuó un estudio económico (cuantitativo) y social (cualitativo) sobre la líneas de crédito, la gestión y su impacto en la estructura financiera.

Cualitativo porque se recolecto información y a través del método inductivo se efectuó el análisis financiero de la cooperativa a través de la verificación de los estados financieros de manera preferencial el estado de situación económica con el que se pudo verificar de manera descriptiva cuentas relacionadas a los ingresos provenientes de socios, por concepto de intereses generados por concepto de préstamos concedidos de manera normal, ingresos causados por mora y otros que constituyen la base primordial de la Cooperativa de la misma manera se verifico en el rubro de los egresos cual es el comportamiento de estos rubros (por ejemplo en gastos de administración, de ventas, de alquiler y otros) frente a los ingresos y la rentabilidad que se obtiene de la gestión. Esta información permitió plantear algunas preguntas de investigación que emitan respuestas lógicas que coadyuven a tener una idea clara de la gestión de las líneas de crédito y la influencia de las mismas en su gestión financiera. También se utilizó la técnica de observación en la que pudimos visualizar los procesos que realizaron los asesores de crédito para otorgar un préstamo ya sea micro o de consumo, el proceso que ejecuto la Jefa Operativa y de esta manera obtener una perspectiva real de los procedimientos aplicados.

Entrevista y encuesta realizadas a los Socios, a la Jefa Operativa y a los Asesores de Crédito con el fin de acceder a aspectos relacionados a la aplicación de una herramientas más efectiva que trata sobre un Modelo de Gestión Financiera, normas, políticas, funciones y estrategias necesarias para demostrar el aporte de esta investigación en la Cooperativa.

El método cuantitativo se lo utilizo para recolectar las muestras de los datos a analizar sus enfoques, siendo estos conformados de la siguiente manera en un universo de 375

entre 14 personal administrativo y 361 clientes activos de la Agencia Ventanas, que optaron por créditos de consumo, y microcréditos que de acuerdo a la forma de pago y tiempo estipulado siguieron operando en la cooperativa.

Para la investigación de campo se contactó en primer lugar a funcionarios de la Agencia Ventanas, lo que permitió recolectar información fundamental para identificar el problema, pues revisamos procedimientos aplicados a las solicitudes de crédito, en una muestra de entre cuatro folders, (cada uno aproximado de 80 solicitudes) se verifico que en su mayoría fueron aprobados por el Comité de Crédito según consta en cada una la resolución de aprobación, con la salvedad en un 20 por ciento que el solicitante se compromete a presentar algunos documentos pendientes (entre los más usuales que se encontró fue la escritura sin la carta catastral actualizada, otras escrituras de predios que son de herederos aun sin la legalización patrimonial, entre otros), lo que reduce la eficiencia de cobros en casos de incumplimiento.

Con los métodos inductivo y deductivo se analizó varios créditos aprobados, pero también muchísimas carpetas con solicitudes incompletas (nos referimos a documentos que son solicitados como garantías hipotecarias) pero que por no hacerlo a tiempo han quedado desaprobados. En el tipo de investigación descriptiva permitió conocer el objeto de estudio LA GESTIÓN EN LAS LÍNEAS DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. AGENCIA VENTANAS, CANTÓN VENTANAS, PROVINCIA LOS RÍOS PERIODO 2015, demostrando que fue imperioso efectuar un análisis minucioso a la aplicación de procedimientos por parte de los responsables del Comité de Crédito, notándose al mismo tiempo la necesidad de proporcionarles una herramienta de gestión consolidada en un Modelo de Gestión de Crédito dirigido a la revisión, validación y evaluación de créditos como parte sustancial de la Cooperativa.

RESULTADOS

Las entrevistas y encuestas dirigidas a la Jefa Operativa, Asesores de crédito y Socios, se constituyeron en una herramienta analítica para evaluar los diversos componentes de la situación de la gestión financiera y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. - Agencia Ventanas; los mismos que permitieron conocer las políticas y estrategias de la entidad para cumplir con las obligaciones con terceros, la eficacia de la gestión administrativa, y asesores de crédito y la eficiencia en la dirección de sus operaciones.

Con el fin de evaluar la normativa y el procedimiento que rige la aplicación de las líneas de crédito y su impacto en la estructura financiera se consideró los indicadores de gestión de cartera, revisando paso a paso desde la presentación de las solicitudes, su respaldo documental (garantías, cartas prediales, planillas de servicios básicos, roles de pago, etc.), además de verificar en el buró de crédito informático (central de riesgos) cual es el historial financiero – crediticio del solicitante, hasta validar las mismas condiciones del o los garantes. En este sentido los indicadores referidos son:

Indicadores de gestión de cartera:

- a. Capacidad de pago vs la cantidad requerida
- b. Condiciones económicas (trabajo) vs condiciones exigidas por la entidad.
- c. Liquidez del socio vs capacidad de pago (cuotas)
- d. Solvencia o prestigio financiero vs número de créditos accedidos
- e. Eficiencia vs puntualidad en los pagos
- f. Apalancamiento vs número de atrasos
- g. Rentabilidad vs pagos anticipados del crédito.

La cartera de crédito vigente de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Fue de 9.785.516,77 USD, (nueve millones setecientos ochenta y cinco mil quinientos dieciséis con setenta y siete centavos)

Las líneas de crédito que tuvieron mayor demanda según el cuadro de indicadores financieros con un 5.43 % en el periodo 2015 (otorgado por la Coop. San José), fueron los microcréditos destinados al incremento de capital y los créditos agrícolas, con una tasa de interés nominal del 18.95%, tasa de interés que se encuentra dentro de la tarifa máxima vigente del Banco Central.

Los créditos de consumo obtuvieron un alcance del 2.39%, créditos que en su mayoría fueron utilizados para el mejoramiento de la calidad de vida de los Socios.

Este rubro se destina hacia bienes y/o servicios que si bien es cierto satisfacen las necesidades del consumidor porque son destinados a la adquisición de electrodomésticos, equipos de computación, mejoramiento de vivienda o compra de vehículos.

Estas son las dos líneas de crédito que la Agencia Ventanas pone a disposición de sus Socios, producto crediticio que le da vida a la Entidad; porque les permite aumentar sus rendimientos financieros y son los que constituyen una colocación de fondos y a su vez una admisión de riesgo para la Cooperativa.

Se refiere a una admisión de riesgo porque al cierre del ejercicio económico 2015, hubo una cartera por mora de \$ 490.254,39 USD (cuatrocientos noventa mil doscientos cincuenta y cuatro con treinta y nueve centavos) que representa el 5.01%, del total de los créditos colocados; esto es debido a que existen clientes en un 20% que no mantienen saldos disponibles en sus cuentas de ahorro para el pago oportuno de sus créditos, por falta de liquidez debido a diferentes aspectos como son:

En el caso de los microcréditos para aumento de capital los Socios manifestaron que su inversión se vio afectada en gran parte por el impuesto de salvaguardias que se impuso en el país. En este sentido es oportuno reforzar el aporte de los socios en cuanto a los créditos agrícolas; según una publicación en un diario de mayor circulación en el país, “expresaron que no se obtuvo los resultados esperados debido a las plagas, la mala estación invernal y el bajo costo del producto. (COMERCIO.COM, 2015), es decir los atrasos obedecieron a causas no previstas lo que ocasiono retrasos involuntarios.

Esto incide de manera negativa en la vida de los Socios, y por ende causa un impacto negativo en la estructura financiera de la Cooperativa. Porque la Institución espera una óptima recuperación de la cartera mensual para volver a colocar nuevas líneas de crédito.

Al ser los microcréditos los de mayor demanda también representan mayor grado de morosidad de la cartera de crédito, la calidad de la cartera, y taxativamente la morosidad de la cartera de crédito, establece un aspecto clave para evaluar el desempeño de una entidad financiera; Un problema de incumplimiento puede convertirse en uno de rentabilidad y liquidez.

Las políticas que aplica la Cooperativa para otorgar un crédito (No se brindó por parte de la Coop. San José, sus políticas internas); según la opinión de los Socios son en un 80% accesible cuando el crédito es menor a los 2500,00 USD, porque se inicia con la recepción de documentos, la verificación de los mismos, el ingreso de la solicitud revisión del filtro uno (Asesora de Crédito), filtro dos (Jefa Operativa), aprobación, liquidación y seguimiento; cuando el crédito es superior al monto antes mencionado, el trámite se vuelve un tanto complejo debido a que la documentación tiene que pasar un tercer filtro de aprobación, todos los requisitos son enviados a la Agencia matriz que son los encargados de otorgar o negar el crédito, trámite que demora alrededor de ocho días laborables

Esta situación genera un impacto negativo en el portafolio crediticio de la Cooperativa, lo cual sin duda debería ser considerado por los Directivos de la Entidad y considerar que afecta directamente a la parte financiera de la Cooperativa.

En cuanto a las estrategias para la colocación de las líneas de créditos, cobros y morosidad indicamos que hay Socios que viven fuera del perímetro urbano que desconocen los tipos de créditos que oferta la Cooperativa.

A los Socios prestamistas la falta de estrategias de cobros influye desfavorablemente en el índice de recuperación de cartera oportuna, porque existen Socios que no recuerdan con exactitud la fecha que les toca cancelar su deuda.

Al no utilizar una estrategia para disminuir el nivel de morosidad, se está dando lugar a que se afecte la estructura financiera de la Cooperativa y del Socio.

Las estrategias aplicadas al buen trato, al cobro oportuno y a tiempo ayudaran a la Cooperativa a captar y/o mantener a sus Socios, situación que se notara en los movimientos frecuentes de sus cuentas ahorristas es decir ingresos por depósitos y cobros de deuda.

Los indicadores de gestión de cartera transformarían positivamente al implantar y ejecutar de nuevas estrategias; se conseguirían resultados financieros mejores.

El impacto social que produce un crédito otorgado por la Cooperativa a los consumidores, comerciante, agricultores y Socios en general es que les ayuda a superarse mancomunadamente y, a no sentirse excluidos por el sistema financiero, a mejorar su calidad de vida y la lucha contra la pobreza al sentirse apoyados, muchos de ellos lo toman como una oportunidad para el resurgimiento de sus negocios.

Con los resultados obtenidos, aplicados a la gestión en las líneas de crédito podemos determinar cómo o cuál es su impacto en la estructura financiera de una manera más profunda.

El uso de políticas y estrategias son aspectos claves que desde el punto financiero deberán regir el desempeño de la Cooperativa, y afectan eficazmente a las finanzas de la Entidad ya que ayudan a nivelar el riesgo en las operaciones efectuadas.

Análisis financiero que mide el impacto de los rendimientos obtenidos por la Cooperativa como resultado de créditos otorgados y recuperados

| PERIODO | RENDIMIENTOS ALCANZADOS | % AUMENTO Y/O DISMINUCION |
|---------|-------------------------|---------------------------|
| 2014 | 158.248,79 | |
| 2015 | 350923,35 | 121,75 % (Favorable) |

Fuente: Estado de Situación Económica 31-12-15. Cooperativa

Análisis: A mayor entrega de créditos, mayor rentabilidad obtiene el prestamista (Cooperativa).

Cartera de crédito vencida

| PERIODO | OTOGAMIENTO DE CREDITOS | % AUMENTO Y/O DISMINUCION |
|---------|-------------------------|---------------------------|
| 2014 | 252.324,58 | |
| 2015 | 371.609,84 | 50,81% |

Fuente: Estado de Situación Económica 31-12-15. Cooperativa

Análisis: Se resalta que a mayor otorgamiento de créditos, mayor es el riesgo de recuperar los préstamos.

Análisis consolidado: Del monto de créditos otorgado por la Cooperativa se deduce que: del cien por ciento solamente el 49,19% se recupera. Notándose la falta de verificación de garantías para que la cartera constituya el cien por ciento recuperable.

Por ende se indica que en la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. existen falencias estratégicas para la recuperación oportuna de sus carteras de créditos por lo tanto esto causa un impacto negativo para la estructura financiera porque al recuperarse de manera tardía su capital y su interés correspondiente estarían afectando a su activo productivo consistente en préstamos e inversiones liquidas.

Una estructura financiera eficaz es necesaria para lograr la seguridad, solidez y rentabilidad y a su vez preparar a la Cooperativa Agencia Ventanas para un crecimiento agresivo real.

Monto de créditos que otorga la Cooperativa

| NUMERO DE SOCIOS SOLICITANTES | MONTOS DE CREDITOS SOLICITADOS | VARIACION PORCENTUAL DE APROBACION |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| 500 | 2000 USD | 100 % |
| 200 | Superior a 2500 USD | 80% |

Fuente: Solicitudes presentadas por los socios, y constan en el Comité de Crédito.

Un modelo de gestión de crédito constituye una herramienta de crédito para los Socios requirentes de efectivo.

- Cuantifica el riesgo
- Es permanente
- Es explícito
- Puede probarse antes de usarlo
- Optimiza el tiempo
- Ayuda a la toma de decisiones
- Se basa en datos reales y estadísticos

Políticas de crédito de aplicación Institucional

Una de las políticas de crédito implica asignar valores de punto asignando a través de un Software el cual ayuda a tomar decisiones de aprobación de crédito el mismo que arroja un puntaje en escala establecida.

La puntuación se basa en la siguiente información la cual debe presentarse con la solicitud; nombre completo, dirección, número de teléfono, duración de tiempo en el lugar de residencia, sexo, fecha de nacimiento, estado civil, número de cargas familiares, ocupación, nombre y dirección del empleador, duración del empleo, el ingreso mensual, las obligaciones de crédito pendientes, nombre y dirección del banco, número de cuenta y la cantidad de crédito requerida.

Se concluye que la política de crédito de aplicación es un sistema que requiere de mucha información como datos demográficos para de esta manera asignar un puntaje en una escala determinada que puede ser de uno a diez si la puntuación es baja la solicitud de crédito será rechazada.

Modelo 5 “C”

(Downloads, 2014) Es un método utilizado por los prestamistas para determinar la solvencia de los prestatarios potenciales, tratando de medir el riesgo de incumplimiento.

Las cinco C del crédito son:

- **Carácter.-** Del prestatario
- **Capacidad.-** De pago
- **Capital.-** Dinero invertido
- **Colateral.-** Garantía de seguridad para el prestamista
- **Condiciones.-** Situación económica del País

Mediante este modelo se podrá constatar la liquidez de los socios solicitantes de crédito.

Esquema básico de un modelo de gestión basado en el crédito eficiente

La construcción de un modelo de gestión de aprobación se puede resumir en un procedimiento de modelado" que incluye las siguientes fases:

Selección de la muestra

Para desarrollar el modelo de gestión de crédito es necesario contar con una muestra de clientes que contenga tanto información histórica como sociodemográfica de los mismos.

- a) la muestra debe ser representativa de aquellas personas (clientes potenciales) que deseen aplicar a una línea de crédito en el futuro.
- b) la muestra debe incorporar información suficiente acerca de las diferentes conductas de pago de los clientes.

Discriminación de buenos y malos

La implementación de un modelo de gestión de crédito requiere la definición de buen y mal cliente. Establecer que un cliente es malo no implica necesariamente que todos los restantes sean buenos.

Ejemplo el cliente que haya tenido el máximo de un pago vencido es considerado como un cliente bueno, el que haya tenido un máximo de dos como indeterminado y aquellos con tres o más pagos vencidos como malos.

Selección de datos

Las dificultades que puede afrontar un modelo de gestión de crédito es la escasez de una buena base de datos o incluso la ausencia de esta. Es importante, por ende, contar no sólo con una base de datos sino con un sistema de información adecuadamente construido con una lógica de almacenamiento de datos que permita contar con una codificación o representación numérica de las características cualitativas y cuantitativas que servirán para la aplicación de técnicas estadísticas.

Análisis preliminar de los datos

- Verificación de la integridad de la información contenida en la base de datos.
- Análisis preliminar, que incluye transformación de variables y tratamiento de datos nulos.
- Decidir sobre los esquemas de segmentación.
- Selección preliminar de variables.

Se considera que para la elaboración de un modelo de gestión de crédito de crédito se debe de cumplir con todas las fases antes mencionadas para que su funcionamiento sea eficiente veraz y oportuno.

Elementos del Modelo de Gestión basado en el crédito

El historial de pagos: Información de su cuenta de pago, incluyendo cualquier morosidad y registros públicos.

Las cantidades adeudadas: La cantidad que usted debe en sus cuentas. La cantidad de crédito disponible que está utilizando en las cuentas revolventes se inclina mucho.

Duración del historial de crédito: ¿Cuánto tiempo hace que abrió cuentas y el tiempo ya que la actividad cuenta.

Tipos de crédito utilizados: La combinación de cuentas que tiene, como la rotación y entrega.

Nuevo crédito: Búsqueda de nuevo crédito, incluidas las solicitudes de crédito y número de cuentas abiertas recientemente.

La información personal o demográfica, como edad, raza, dirección, estado civil, ingresos y empleo no afectan a la partitura.⁴⁴

Se considera muy fundamental toda la información confidencial referente al historial crediticio de los socios ya que ayudaran a determinar si es un buen pagador o no.

Riesgo Crediticio

- Es el riesgo de pérdida que se puede producir si no se recupera el dinero prestado.
- Asumiendo, en consecuencia, que los riesgos crediticios son inherentes a la función del prestamista y no puede eliminarlo.
- El riesgo crediticio se origina por incumplimiento de pago por parte de los socios.

Métodos para controlar el riesgo crediticio.

La cartera de crédito es el activo más importante debido a que este es el generador de la rentabilidad. Es importante que las entidades financieras cuenten y apliquen métodos que ayuden a controlar el riesgo crediticio tales como:

Política crediticia

(Marcuse, El banco nuestro de cada día, en una visión desde a dentro, 2010) La entidad financiera que cambia demasiado bruscamente de política crediticia, cortándole el crédito a algunos sectores a veces podrá evitar el riesgo, pero cuando la situación de esos sectores mejoren, serán mal recibidos por los clientes que han desentendido.

Elección de clientes

(Marcuse, edición 2010) Una vez establecida claramente su política crediticia, el banquero deberá elegir con cuidado a sus clientes en cada sector. Hasta cierto punto, me parece más importante la elección del cliente que las de las operaciones. Una buena operación no proviene necesariamente de un buen cliente, mientras que un buen cliente traerá, casi siempre buenas operaciones al banco.

Garantía

(Marcuse, edición 2010) Las garantías constituidas mediante hipotecas y prendas, el banquero tiene a su disposición toda una gama de otros “respaldo” a los que pueden recurrir para cubrir un riesgo crediticio. Estos van desde garantías formales de personas físicas o jurídicas hasta simple manifestaciones escritas de terceros en apoyo del beneficiario de crédito.

Factores que determinan el riesgo crediticio en las instituciones financieras

Dentro del riesgo Crediticio se encuentran los factores internos y externos en las cuales están inmersas las Entidades Financieras debido a que la primera puede controlarse mientras que la segunda no.

Factores internos.- Dependen directamente de la administración propia o capacidad de los ejecutivos de cada entidad. Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos.

Entre los factores internos se encuentra:

- **Volumen de crédito.-** A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- **Políticas de créditos.-** Cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- **Mezcla de créditos.-** Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.

Factores externos.- No dependen de la administración, tales como inflación, depreciación no prevista de la moneda local, desastres climáticos etc.

Crédito de consumo

(credito, 2014) Se entiende por crédito de consumo, a los otorgados a personas naturales a salariables y /o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pagos de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas, y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual por medio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

El crédito de consumo es un préstamo que conceden las entidades financieras a los socios con la finalidad de recibir pagos a futuros en cuotas mensuales más la tasa de interés estipulada por la entidad.

Clases de crédito de consumo

La Junta Reguladora, máximo ente de control del sector monetario y financiero, cambió la segmentación de los créditos de las entidades financieras del país. Con esta nueva regulación, que fue publicada este 21 de abril del 2015 en el Registro Oficial, ahora las entidades financieras podrán otorgar 10 tipos de créditos; antes existían ocho tipos. En la resolución se da un plazo de 30 días para que el Banco Central y las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria establezcan los procedimientos para que la banca reporte la información de los créditos definidos en la resolución. Los 30 días se cuentan a partir del 1 de abril, según establece la resolución.

Antes de la reforma existían créditos denominados productivos corporativos, productivos empresas y productivo pymes.

Además existían créditos de consumo, vivienda y microcrédito de acumulación ampliada, simple y minorista.

Ahora se define el crédito productivo como aquel que financia proyectos productivos que en, al menos, el 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. En los créditos comerciales y de consumo se hace ahora una diferenciación entre aquellos “ordinarios” y “prioritarios”.

A continuación encontramos el detalle de la nueva segmentación de créditos:

1. **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 podrá ser Productivo Corporativo (personas naturales obligadas a llevar contabilidad o empresas con ventas anuales superiores a USD 5 millones), Productivo Empresarial (con ventas de más de USD 1 millón y más de 5 millones) y Productivo Pymes (con ventas de más de USD 100 000 y hasta 1 millón).
2. **Crédito Comercial Ordinario** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas superiores a USD 100 000 y para adquirir o comercializar vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
3. **Crédito Comercial Prioritario** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas anuales superiores a USD 100 000 para adquirir de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén dentro del crédito comercial ordinario. Se incluye créditos para vehículos pesados y entre entidades financieras. Este tipo de crédito podrá ser de tres tipos: Comercial Prioritario Corporativo (personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas superiores a USD 5 millones), Comercial Prioritario Empresarial (ventas anuales superiores a USD 1 millón y hasta 5 millones) y Comercial Prioritario PYMES (ventas anuales de más de USD 100 000 y hasta USD 1 millón).

4. **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, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5 000, excepto en establecimientos médicos y educativos.
5. **Crédito de Consumo Prioritario** Es el otorgado a personas naturales para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5 000; excepto en los establecimientos educativos. Comprende los consumos efectuados en los establecimientos médicos cuyo saldo adeudado por este concepto sea superior a USD 5 000.
6. **Crédito Educativo** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes. Se incluye todos los consumos y saldos con tarjetas de crédito en los establecimientos educativos.
7. **Crédito de Vivienda de Interés Público** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70 000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.
8. **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.
9. **Microcrédito** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100 000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o

comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. 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.)

10. **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 fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

Tasas que regulan los nuevos créditos en las instituciones financieras

Luego de que la Junta Reguladora decidiera cambiar la segmentación del crédito en el país, el ente también resolvió fijar las tasas de interés que regirán para estos nuevos tipos de préstamos.

Las nuevas tasas, que constan en la Resolución No. 044-2015-F, se aplicarán una vez la banca comience a aplicar los nuevos segmentos de crédito, para lo cual tienen 30 días contados desde el 1 de abril del 2016.

Con esta nueva norma, publicada el 21 de abril del 2015 en el Registro Oficial, la banca podrá otorgar 10 tipos de créditos; antes eran ocho.

Análisis: Antes de la reforma existían créditos denominados productivos corporativos, productivos empresas y productivo pymes.

Además existían créditos de consumo, vivienda y microcrédito de acumulación ampliada, simple y minorista. Ahora se define el crédito productivo como aquel que financia proyectos productivos que en, al menos, el 90% sea para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y derechos de propiedad industrial.

En los créditos comerciales y de consumo se hace ahora una diferenciación entre aquellos “ordinarios” y “prioritarios”. Las tasas de interés no cambian salvo para el crédito comercial ordinario (comercialización de vehículos livianos, incluso para fines productivos y comerciales). Antes estos estaban dentro del segmento de productivos y la tasa iba del 9,33 al 11,83%, según el tamaño del negocio. Ahora, la tasa de estos préstamos será del 11,83%. El ‘súper’ de Bancos, Cristian Cruz, dijo ayer en la Comisión de Régimen Económico de la Asamblea que el sistema financiero está “saludable, sólido, confiable”, y que tiene liquidez.

| TIPO DE CREDITO | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| 1 Productivo | Tasas | |
| Corporativo | 9,33 | |
| Empresarial | 10,21 | |
| Pymes | 11,83 | |
| ----- | | |
| 2 Comercial Ordinario | 11,83 | |
| ----- | | |
| 3 Comercial Prioritario | | |
| Corporativo | 9,33 | |
| Empresarial | 10,21 | |
| Pymes | 11,83 | |
| ----- | | |
| 4 Consumo Ordinario | 16,3 | |
| ----- | | |
| 5 Consumo Prioritario | 16,3 | |
| ----- | | |
| 6 Educativo | | 9 |
| ----- | | |
| 7 Vivienda de Interés Público | | 4,99 |
| ----- | | |
| 8 Inmobiliario | | 11,33 |
| ----- | | |
| 9 Microcrédito | | |
| Minorista | | 25,5 |
| Acumulación Simple | | 27,5 |
| Acumulación Ampliada | | 30,5 |
| ----- | | |
| 10 Inversión Pública | | 9,33 |

FUENTE: RESOLUCIÓN 44-2015-F

Fuente: Junta Monetaria, Agosto 2016.

Características del crédito de consumo que debe ser adoptado por la Cooperativa y que sustenta del modelo de gestión financiera crediticia.

| TIPO | OPERACIÓN INDIVIDUAL |
|-----------------------------|--|
| Nombre del producto | Credito de consumo |
| Dirigido: | Otorgados a personas naturales que tengan como fuentes de pago del crédito el ingreso proveniente de la remuneración salario, honorarios o renta promedio. |
| Destino. | <ul style="list-style-type: none"> • Nivelar el presupuesto familiar. • La compra de muebles, vestuario, artefactos del hogar y en general bienes considerados como de consumo personal y/o familiar. • Adquisición de vehículo de uso privado. • Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones u otros servicios. • Pago de obligaciones personales. |
| Ubicación Geográfica | Área de influencia en las provincias donde la Cooperativa mantiene agencias, las operaciones podrán ser en el lugar donde se encuentran las distintas oficinas. |
| Montos: | Hasta \$ 15.000 |
| Plazo: | <ul style="list-style-type: none"> • Hasta \$2000 plazo máximo de 12 meses • Desde \$2001 hasta \$5000 plazo máximo de 36 meses. • Desde \$5001 hasta \$ 15000 plazo máximo 48 meses. |
| | La tasa de interés nominal calculada en base a la Tasa Efectiva Anual (TEA) emitida por el BCE. Las tasas de interés serán difundidas de manera mensual por el Jefe de |

| | |
|---|--|
| Tasa de Interés: | crédito y los Jefes de Oficinas a cada oficial de crédito. La tasa nominal para este producto es de 15%. |
| Interés de Mora | 1.1% sobre la tasa contratada por el socio. |
| Otros aportes | NO APLICA |
| Garantía | Hasta \$ 6000 Garantía personal. Desde \$6001 hasta \$15.000: <ul style="list-style-type: none"> • Garantía prendaria • Garantía hipotecaria En el caso de servidores públicos no se requiere garantía hipotecaria ni prendaria |
| Amortización y forma de Pago de cada operación | La forma de pago podrá ser mensual con tope máximo de 4 años, amortizadas en función de cuotas periódicas. Para efectos de cálculo de tasa de interés al interior de la Cooperativa, la tabla de amortización será mensual. |
| Seguro de desgravamen: | El 1.5% anual sobre cualquier monto y será cobrado mensualmente en el cobro de las cuotas de créditos |
| Retenciones de desembolsos | NO APLICA |
| Análisis | Se procesa y propone a través del Oficial de Crédito, revisa Jefe de Agencia, Comité de Crédito de Oficina y finalmente Comité de Crédito, según los diferentes niveles de aprobación. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de crédito por oficinas hasta \$4000. • Comité de Crédito ampliado de \$ 4001 hasta |

| | |
|---|---|
| Niveles de aprobación: | \$15.000 |
| Encaje (deposito ahorro de garantía) | SIN ENCAJE |
| Documentación Requerida | <ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuenta • Copia a color de CI. Y certificado de votación Del deudor, garante y cónyuges • Planilla de servicios básicos- dirección del deudor y garante • 3 últimos roles de pagos o certificados de ingresos del deudor y garante. • Certificado de trabajo firmado y sellado por el patrono del deudor. • Copia de la libreta de la Cooperativa del deudor • Pago predial del deudor • Certificado de desgravamen (certificado por el Registro de la Propiedad) del deudor • Croquis del domicilio del deudor y garante • Copia de la escritura del deudor • Copias a color SOAP y matricula de vehículo • Si fuera el caso de un servidor público perteneciente al Magisterio debe ser su nombramiento con tres roles de pagos de los últimos 3 meses. <p>Documentación crédito de Consumo con Convenio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización descuento del roll por parte del socio • Certificado de ingresos netos recibidos por el empleado. |

Fuente: Investigación autoras y propuesta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Agencia Ventanas.

Proceso para el otorgamiento del crédito de Consumo

Es el conjunto de políticas, procedimientos realizados por la cooperativa con el objetivo evaluar las solicitudes de crédito con el fin de minimizar el riesgo de la operación.

El proceso de crédito, comprende las siguientes etapas o subprocesos.

Promoción e información

- Los créditos de consumo serán informados a través de los diferentes medios (folletos, trípticos, cotizador y otros definidos por la institución).
- La gerencia podrá establecer estrategias de ventas de los productos mediante la visita a empresas públicas o privadas.

Recepción de solicitud y documentación

- Se debe contar con toda la documentación exigida para el crédito de consumo.
- Toda la solicitud de crédito deberá ser llenada por el solicitante y estar firmada por el mismo además de su cónyuge y codeudor. En el caso de crédito con convenio no se requiere la firma de cónyuge pero si de codeudor.
- Al recibir la solicitud de crédito, el oficial de crédito revisará que la misma contenga la información y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante.

- Para el caso de producto de consumo, la solicitud de crédito incluirá la declaración patrimonial será entregado al solicitante por duplicado, una llenara el solicitante y la otra será para el codeudor.
- Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- Toda solicitud deberá contemplar el croquis de ubicación del domicilio del solicitante.

Verificación de información

- En la primera operación, será necesario realizar la inspección y verificación en el domicilio del solicitante.
- Es obligatorio verificar toda la información proporcionada por el solicitante en la solicitud de crédito: número de teléfono, referencia, lugares de trabajo, otros.
- La verificación tendrá como propósito el confirmar la valides de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:

Permanencia de la empresa en que labora.

- ✓ Veracidad de la dirección domiciliaria.
- ✓ Valides de los certificados laborales entregados.
- ✓ Expectativa de estabilidad laboral.
- ✓ Confirmación de las referencias personales, bancarias y comerciales.
- ✓ Validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de los bienes a entregarse en garantía.

Análisis- evaluación y resolución

- Todos los créditos de consumo deben tener la propuesta del oficial de crédito, que estará en el formato de la hoja de análisis, evaluación y recomendación, luego de lo cual la solicitud se traslada a la instancia resolutive la cual tiene la potestad de pedir mayor información, de negar la solicitud, condicionar la aprobación y reducir el monto.
- La evaluación contemplara los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas por el oficial de crédito sobre la voluntad y capacidad de pago del solicitante. El oficial de crédito recomendara las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago.
- La instancia resolutive de crédito, determinara las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando agencia, monto, plazo, forma de pago, garantía exigida. La decisión se respaldara con la firma de todos los integrantes.
- Todas las propuestas de financiamiento deberán ser resueltas por el comité de crédito.

Otorgamiento- Desembolso

Otorgamiento

- Una vez que el crédito ha sido aprobado, el funcionario responsable de la instrumentación del crédito ingresara la información y comunicara al socio.
- Para la formalización de la operación el funcionario responsable de la institución del crédito requerirá la presentación de la cedula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma.

Desembolso

- El desembolso de los recursos se otorgaran una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la cooperativa.
- Bajo ningún concepto se autorizara la firma de pagarés fuera de la oficina de la cooperativa.
- Previo al desembolso de una operación, el asesor de crédito, verificara que el trámite obtenga todos los requisito, documento e informe de respaldo y que se haya cumplido el proceso de aprobación.
- El desembolso de los recursos se efectuará mediante la acreditación a la cuenta de ahorro del solicitante.
- Por ningún concepto se entregara anticipos por solicitud de crédito en procesos.

Liquidación

- El proceso operativo de la liquidación del crédito lo realizará el oficial de operaciones el cual tiene las siguientes responsabilidades.
 - ✓ Receta y revisar por parte del oficial de crédito, la documentación de crédito a liquidar.
 - ✓ Ingresa datos de la documentación recibida al sistema
 - ✓ Entrega al coordinador operativo el expediente con los documentos habilitantes para la legalización y formalización de documentos.
 - ✓ El archivo y custodio de documentos formalizados, está a cargo del coordinador operativo.
 - ✓ Envío de pagarés a archivo de custodia.

- El proceso de liquidación de crédito estará a cargo del coordinador operativo. El desembolso de los recursos se efectuara mediante la acreditación a la cuenta de ahorro del socio solicitante.

Seguimiento y recuperación

- El Seguimiento y recuperación de los créditos serán de responsabilidad del asesor de crédito.
- Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio y el destino del crédito.
- Toda actividad de seguimiento será reportada por el oficial de crédito.
- El asesor de crédito establecerá un control y seguimientos de la recuperación de los créditos a fin de mantener el índice de cartera en riesgo en niveles aceptables.
- El asesor de crédito, como estrategia realizará llamadas telefónicas de aviso con un día previo al vencimiento al pago.
- En caso no de pago de una cuota, al día siguiente del vencimiento, el oficial de crédito deberá realizar un aviso telefónico al deudor y al garante.
- En caso de no tener respuesta del pago, el oficial de crédito realizará la primera notificación escrita entregada de manera personal al deudor a partir del quinto día máximo del vencimiento.
- De no procederse al pago con la primera notificación se realizará una siguiente notificación a los ocho días de vencida la cuota, y de no existir cumplimiento se realizará una tercera notificación a los doce días de vencida la cuota. A partir de la segunda notificación. Se comunicará a los garantes hasta los diez días de vencimiento y se iniciara la acción administrativa de cobranza a través de notificación escrita con copia los garantes.
- Si con la notificación al garante no se da cumplimiento al pago, el oficial de crédito remitirá al abogado para su trámite prejudicial.

- De continuar en el incumplimiento de la obligación, analizada la situación individual del socio; se enviara el documento ejecutivo con su respaldo (pagare, tabla de amortización, certificado del estado de crédito, certificado del registro de la propiedad actualizado, escritura de hipoteca original, en caso de tenerlo) para la acción judicial.

Calificación a Créditos de Consumo

La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de crédito de consumo que mantenga la Cooperativa, en base a los parámetros que establece el organismo de control de las Instituciones Financieras en el País.

Para el caso de los créditos de consumo la calificación estará dada en base la siguiente tabla:

| CONSUMO | |
|-------------------|--------------------------|
| CATEGORIAS | DIAS DE MOROSIDAD |
| A-1 | 0 |
| A-2 | 1-8 |
| A-3 | 9-15 |
| B-1 | 16-30 |
| B-2 | 31-45 |
| C-1 | 46-70 |
| C-2 | 71-90 |
| D | 91-120 |
| E | 120.00 |

Fuente: Autoras de la Investigación: Jessenia Erazo y Fresia Troya. Lineamientos de un Manual y Reglamento de Crédito y Cobranzas para Cooperativas de Ahorro y Crédito

Buro de Crédito

Implica que cuando una persona en Ecuador solicita un préstamo de dinero, el prestamista tratará de asegurarse que su dinero será de vuelta. Para ello, consulta el historial del prestatario en el Buró de Crédito.

En el Buró de Crédito existen dos clases de informes, por así decirlo. Un “buen cliente” que para el Buró de Crédito es quien cumple en tiempo y forma con sus obligaciones de pago. Y los no cumplidores, que tendrán una observación en su historial, que son para el Buró de Crédito, los deudores o morosos.

La información del buró es solicitada por las empresas afiliadas, tales como: bancos, arrendadoras, establecimientos comerciales, tiendas departamentales, compañías telefónicas, compañías automotrices, con el objeto de evaluar a quienes les han solicitado un crédito.

DISCUSIÓN

Los resultados a que se establecen producto de este proyecto de investigación, radica en la presencia de un gran número de entidades financieras cooperativistas dedicadas a la captación de recursos (ahorros) y convertirse en intermediarias en el otorgamiento de préstamos (créditos) de acuerdo las líneas de crédito autorizadas por la Junta Monetaria desde abril 2016 y asumidas por esta instituciones en favor de quienes lo requieren (socios).

El trabajo emprendido constituye una acción sustantiva emprendida en la búsqueda de factores y aspectos que representan indicadores sobre los cuales se receptan se analizan, se miden se aprueban pedidos de socios que demandan prestamos emergentes o aquellos considerados para efectuar inversiones (como empleo, establecimiento de negocios, fortalecimiento de MIPYMES que ya operan en el mercado, u otro tipo como realizar inversiones financieras (de carácter legal ofertadas por bancos y cooperativas) por ejemplo depósitos a la vista, pólizas de acumulación reepos, dinero de mesa, o la misma compra de papeles fiduciarios (como bonos a la vista, a la par, o papeles del gobierno), en todo caso son un sinnúmero de posiciones financieras que plantea el socio para acceder al crédito.

Se analizó aspectos como: solicitudes de crédito, montos requeridos, políticas (aun cuando muy limitadas y desactualizadas) la Cooperativa las aplica, hasta la misma entrega de los créditos aun cuando no se garantiza el cobro en un cien por ciento, debido a que existe una gran deficiencia en la gestión administrativa direccionada para la Agencia de la Cooperativa en la Ciudad de Ventanas porque consideramos que esta Agencia debería contar con políticas y estrategias que se ajusten a sus necesidades porque aunque todas las Agencias tengan un mismo fin cada una de ellas tiene una necesidad diferente.

La agencia necesita la implementación de estrategias que coadyuven al cobro oportuno de los créditos, es decir se podría incrementar el uso del envío de mensaje de texto indicando al socio que su crédito está próximo a vencer; (tres día antes de su vencimiento)

En la Agencia en análisis podemos indicar que necesita un gestor de cobranzas que se dedique a la visita de los Socios deudores, para que ese 5.1 % de cartera en morosidad disminuya, y la Agencia pueda irse consolidando de manera más efectiva en su parte financiera.

Las políticas y procedimientos aplicados para el otorgamiento de una línea de crédito a los Socios por la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., deberían ser reestructuradas, ya que éstas influyen de manera significativa en la estructura financiera, porque al conceder préstamos a sus asociados están incrementado su tasa de interés activa, y estos activos son los que constituyen una colocación de fondos o una admisión de riesgos para la Entidad.

El impacto que causa la ausencia de estrategias y la falta de políticas aplicadas afectan de manera negativa a la estructura financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Agencia Ventanas, Cantón Ventanas, Provincias los Ríos, Periodo 2015.

Su señal sería que sus riesgos provienen de las pérdidas ocasionadas por préstamos morosos, y por la falta de estrategias para brindar mayor conocimiento de las líneas de créditos y beneficios que esta ofrece a la población del Cantón y sus Recintos Aledaños.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIRRE SABADA, A. 2012. Fundamentos de Economía y Administración de empresas. Colombia : Aventura Internacional., 2012, p. 92.

BANCARIO, LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA. 2016. Legislación Monetaria Y Bancaria, Ley General de Instituciones del sistema Financiero. [Online] junio 2, 2016. <http://es.slideshare-net/videoconferencias//ley-general-de-instituciones-del-sistema-bancario-primera-partelegislación-monetaria-y-bancaria>.

BERNAL, César Augusto. 2014. Metodología de la Investigación. Mexico : Kapeluz, 2014, p. 56.

BRASILEA, COMITÉ DE SUPERVISIÓN BANCARIA DE. 2013. *El Nuevo Acuerdo de Capital Basilea*. 2013.

CHIAVENATO. 2012. Introducción a la Teoría General de la Administración. México : McGraw-Hill Interamericana de México, 2012, p. 84.

CHIAVENATO, I. 1994. Administración de Recursos Humanos. Colombia : McGraw Hill, Interamericana , 1994, pp. 156-164 2da Edición.

—. **2002.** Introducción a la Teoría General de la Administración. México : Interamericana de México, 2002, p. 198.

COMERCIO.COM, EL. 2015. SALVAGUARDIAS. *SALVAGUARDIAS-EQUILIBRAR BALANZA*. FIN DE SEMANA, 2015.

CUPELLI, R. 2012. Créditos y cobranzas . Argentina : Mucci, 2012, p. 72.

DAVALOS, N. 2012. Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad. Quito : Edit. Ecuador., 2012, p. 78.79.

dcs.uchile. 2014. google. *google*. [Online] 12 06, 2014. [Cited: 12 06, 2014.] <http://www.dcs.uchile.cl/images/dcs/publicaciones/jmirandap/Nacional/Modelos%20Analiticos%20de%20Credit%20Scoring%20Caso%20INDAP.pdf>.

Downloads. 2014. google. *google*. [Online] 12 07, 2014. [Cited: 12 07, 2014.] file:///D:/Downloads/IRJFE_111_12.pdf .

FINANCIERA, JUNTA DE REGULACIÓN. 2014. Normas para la gestión de riesgos de crédito. *Suplemento del registro Oficial* . 2014, 332.

FUENTES ROMERO, J.J. 2012. Planificación y Organización de Centros Documentarios. Asturias : Trea, 2012, p. 98.

—. **2016.** Funciones de la Gestión Financiera. [Online] Mayo 26, 2016. www.gestionyadministración.com/empresa/gestiónfinanciera.html.

—. **2016.** Funciones de la Gestión Financiera. [Online] mayo 28, 2016. www.gestionyadministración.com/empresas/gestión-financiera.html.

LINARES, HUMBERTO. 1997. HISTORIA ADMINISTRATIVA Y OPERACIONES. s.l. : UNIVERSIDAD SANTA MARIA, 1997, p. 174.

MACIAS GARCIA, E. 2016. [Online] mayo 28, 2016. www.gestioplis.com.

MALDONADO, M. 2011. Auditoria de Gestión. Quito : Luz de América, 2011, p. 97.

—. **2010.** El banco nuestro de cada día, en una visión desde a dentro. [book auth.] Marcuse Robert. *El banco nuestro de cada día, en una visión desde a dentro*. s.l. : Granica SA., 2010, p. 92.

MARTHA, ROMERO. 2014. Nuevos enfoques de Riesgo crediticio. México : México D:F., 2014, p. 59.

MELNIK, D. 2010. Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios . Argentina : Alfagrama, 2010, p. 176.

MORRIS, D. 1994. Reingeniería. Bogotá : McGraw Hill, 1994, p. 144.

MORRIS, D. 1994. Reingeniería. Bogotá : McGraw Hill, 1994, p. 144.

—. **rEINGENIERÍA.**

—. **1994.** Reingeniería de inversión. Colombia : MacGraw Hill, , 1994, p. 184.

MORRIS, Daniel y BRANDON, Joel. 1994. Reingeniería. Bogotá : McGraw Hill, 1994, p. 144.

NUÑEZ, P. 2016. Gestión Financiera. [Online] mayo 20, 2016. www.knoow.net/es/cieeconcom/gestionfinanciera,htm#plus.

—. **2016.** Gestión Financiera. [Online] Mayo 29, 2016. www.Knoow.net/es/cieeconcom/gestionfinanciera.htm#plus.

ocities. 2015. google. *google*. [Online] enero 12, 2015. <http://www.oocities.org/es/johanmontanez/sem/Capitulo2.html>.

ORTIZ, A. 1994. Gerencia Financiera. Colombia : McGrawHill , 1994, pp. 63-65.

SANCHEZ CABRERA, A. 2016. La gestión Financiera. [Online] mayo 21, 2016. www.eumed.net,htm..

SANCHEZ, P. 2010. Calidad y Productividad. Venezuela : Nuevos tiempos , 2010, pp. 64,65.

—. **1991.** Calidad y Productividad. Venezuela : Nuevos tiempos., 1991, p. 28.

—. Calidad y Productividad. Venezuela : Nuevos tiempos, p. 28.

SEGUROS, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y. 2010. *Manual para la aplicación de la Metodología de Calificación de Riesgos Crediticios* . Quito : Junta Bancaria , 2010.

—. **2010.** *Manual para la aplicación de Metodologías de Calificación de Riesgos crediticios.* 2010.

TAMAYO, Mario. 2010. El proceso de la Investigación científica. México : Limusa, 2010, p. 27.

translate.google.com. 2014. google. *google*. [Online] 12 07, 2014. [Cited: 12 07, 2014.] <https://translate.google.com/?hl=es#en/es/Application%20Scoring>.

WESTON FRED, B. 2012. Manual de Admnsitración Financiera. España : Interamericana, 2012, p. 73.

APENDICES

Apéndice N° 1.

POLÍTICAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. AGENCIA VENTANAS



POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. AGENCIA VENTANAS

- Se autorizará crédito inmediato a Socios con buen historial crediticio (2A – 1B).
- Socios nuevos podrán realizar créditos en un máximo de 15 días laborables.
- El monto del crédito será en base a su capacidad de pago y a sus ahorros.
- Se aprobaran montos hasta \$ 5,000.00 en la propia Agencia.
- Garante no necesita ser Socio de la Cooperativa.
- Si el deudor cuenta con un bien inmueble, para el garante no es necesario.
- Es obligación de los Socios informarse de las políticas de crédito de la Cooperativa.

Fuente: Empleados y Socios de Cooperativa San José
Ltda. Agencia Ventanas
Elaborado: Autoras

Apéndice N° 2.

**ESTRATEGIAS PARA CARTERAS POR COBRAR Y/O
VENCIDAS; CAPTACIÓN DE NUEVOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.
AGENCIA VENTANAS**



Fuente: Empleados y Socios de Cooperativa San José
Ltda. Agencia Ventanas
Elaborado: Autoras

Apéndice N° 3.

PRODUCTOS Y TASA DE INTERÉS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA. AGENCIA VENTANAS

| PRODUCTOS | | | |
|----------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| TASAS ANUALES | TASAS ACTIVAS | COOP.SANJOSÉ TASA NOMINAL | TARIFA MAXIMA VIGENTE BCE |
| 5,00% | CONSUMO ORDINARIO | 13,90% | 17,30% |
| 5,00% | CONSUMO PRIORITARIO | 13,90% | 16,30% |
| 5,00% | INMOBILIARIO | 10,20% | 11,33% |
| 5,00% | MICROCRÉDITO MINORISTA | 18,95% | 30,50% |
| 5,00% | MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE | 18,95% | 27,50% |
| | MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN AMPLIA | 18,95% | 25,50% |

Elaborado por: Cooperativa San José.

Fuente: Cooperativa San José.

Apéndice N° 4.

**INDICADOR DE LIQUIDEZ Y CARTERAS AL 31 DE DICIEMBRE
2015**

| DESCRIPCIÓN | INDICADOR FINANCIERO |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| LIQUIDEZ | 8.07 |
| GESTIÓN DE CARTERA | |
| CARTERA VIGENTE | 9.785.516,77 |
| CARTERA POR MORA | 5,01% |
| CARTERA DE CONSUMO | 2,39% |
| CARTERA INMOBILIARIA | 0.00% |
| CARTERA MICROCRÉDITO | 5.43% |
| CARTERA PREPROGRAMADA | N/A |
| CARTERA PROGRAMADA VIGENTE | N/A |
| MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA | 165.80% |
| RESULTADO NETO (ACTIVO) | 39,69% |
| RESULTADO DE GESTION (PATRIMONIO) | 14,86% |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (ACTIVO) | 3,41% |

Elaborado por: Cooperativa San José.
Fuente: Cooperativa San José.

Apéndice N° 5.

RENTABILIDAD FINANCIERA AÑO 2014, 2015.

| Carteras de credito | AÑO 2014 | AÑO 2015 |
|--|-------------------|-------------------|
| COLOCACION DE CREDITOS | | |
| Cartera de crédito de consumo | 1,228,856.32 | 1,309,167.19 |
| Cartera de credito de microcredito | 6,639,271.28 | 7,986,141.04 |
| INGRESOS DE CARTERAS DE CREDITOS | | |
| Cartera de crédito de consumo | 154,753.53 | 173,219.57 |
| Cartera de credito de microcredito | 990,631.77 | 1,255,486.07 |
| CARTERAS VENCIDAS | | |
| Cartera de crédito de consumo vencida | 14,852.10 | 13,473.68 |
| Cartera de credito de microcredito vencida | 237,472.48 | 358,136.16 |
| Resultado del ejercicio | 158,248.79 | 350,923.35 |

Elaborado por: Autoras
Fuente: Cooperativa San José.

RESULTADOS FINALES EN LA GESTIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITOS Y EL IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA

Apéndice N° 6.

GRAFICO N° 1.- CRÉDITO DE MAYOR ACEPTACIÓN



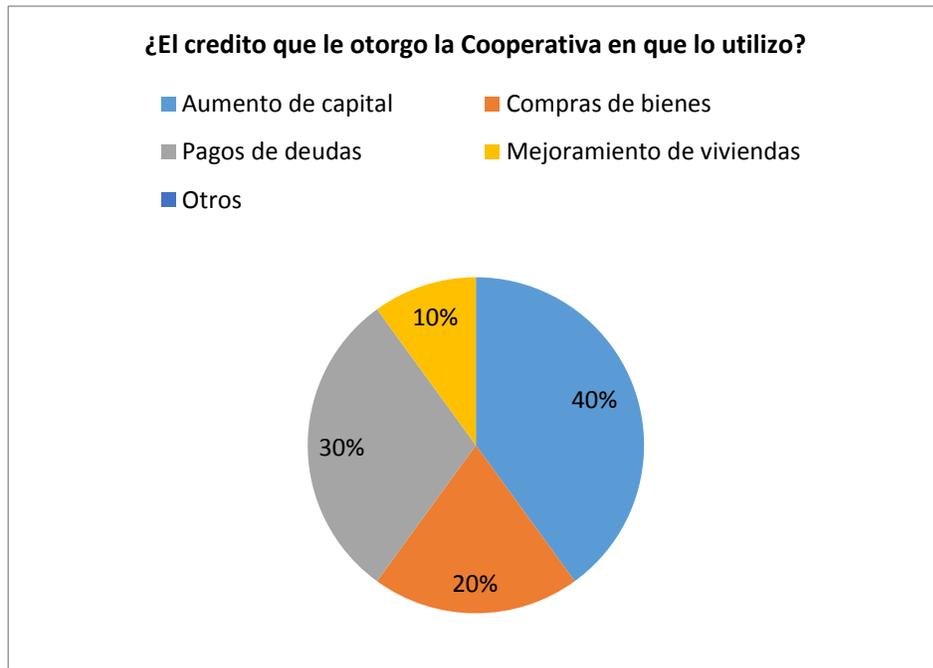
| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|------------|
| Microcrédito | | |
| Agrícola | 5 | 50% |
| Inversión | 1 | 10% |
| Consumo | | |
| Vivienda | 1 | 10% |
| Otros | 3 | 30% |

Elaborado por: Autoras

Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndice N° 7.

GRAFICO N° 2.- USO DE LOS CREDITOS

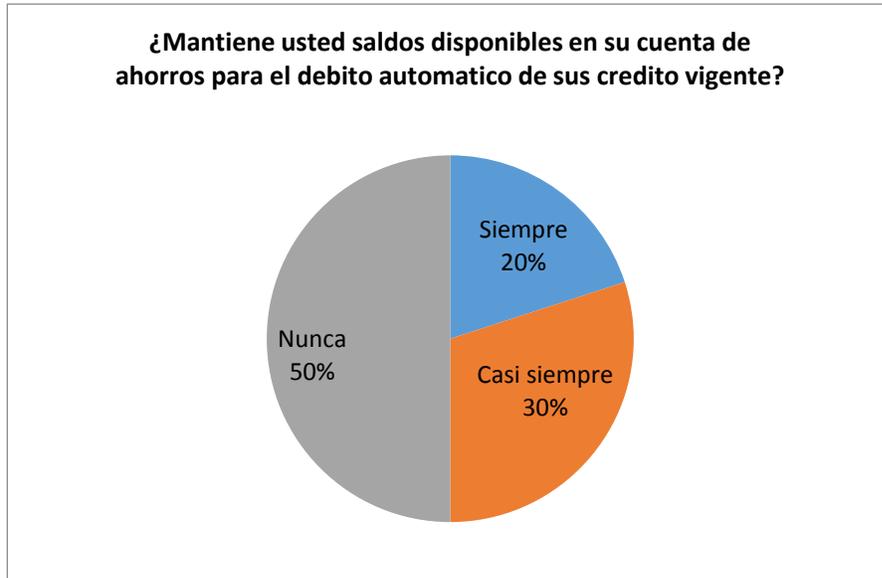


| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Aumento de capital | 4 | 40% |
| Compras de bienes | 2 | 20% |
| Pagos de deudas | 3 | 30% |
| Mejoramiento de viviendas | 1 | 10% |
| Otros | | |

Elaborado por: Autoras
Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndice N° 8.

**GRAFICO N° 3.- SALDOS DISPONIBLE PARA PAGOS
OPORTUNOS**

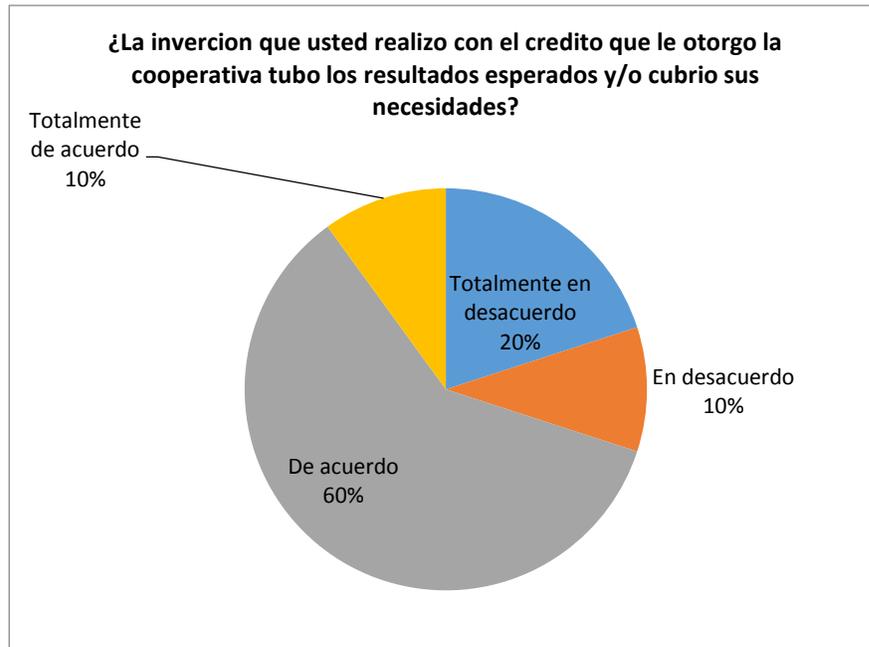


| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 2 | 20% |
| Casi siempre | 3 | 30% |
| Nunca | 5 | 50% |

Elaborado por: Autoras
Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndice N° 9.

GRAFICO N° 4.- SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

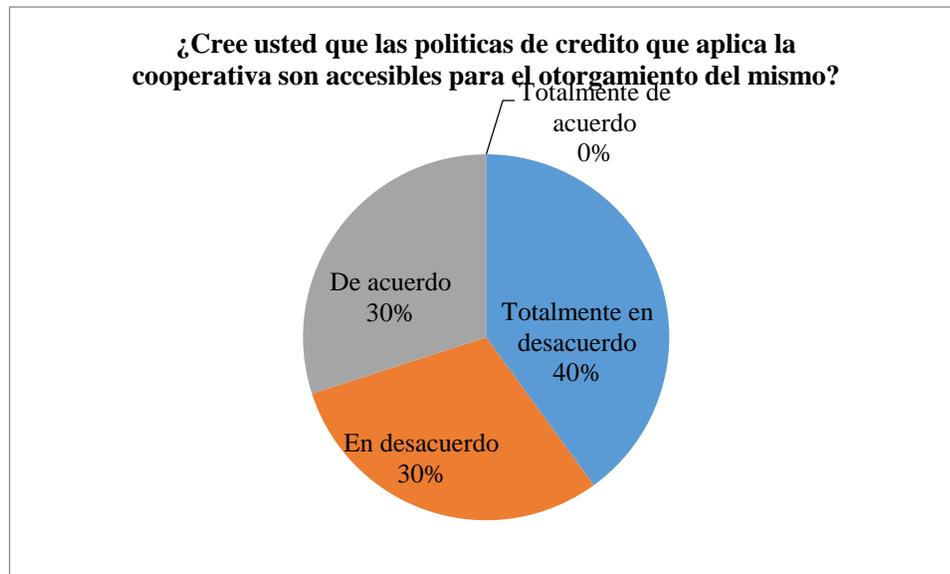


| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 20% |
| En desacuerdo | 1 | 10% |
| De acuerdo | 6 | 60% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 10% |

Elaborado por: Autoras
Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndice N° 10.

**Grafico N° 5.- ACCESIBILIDAD DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO
DE LA COAC**



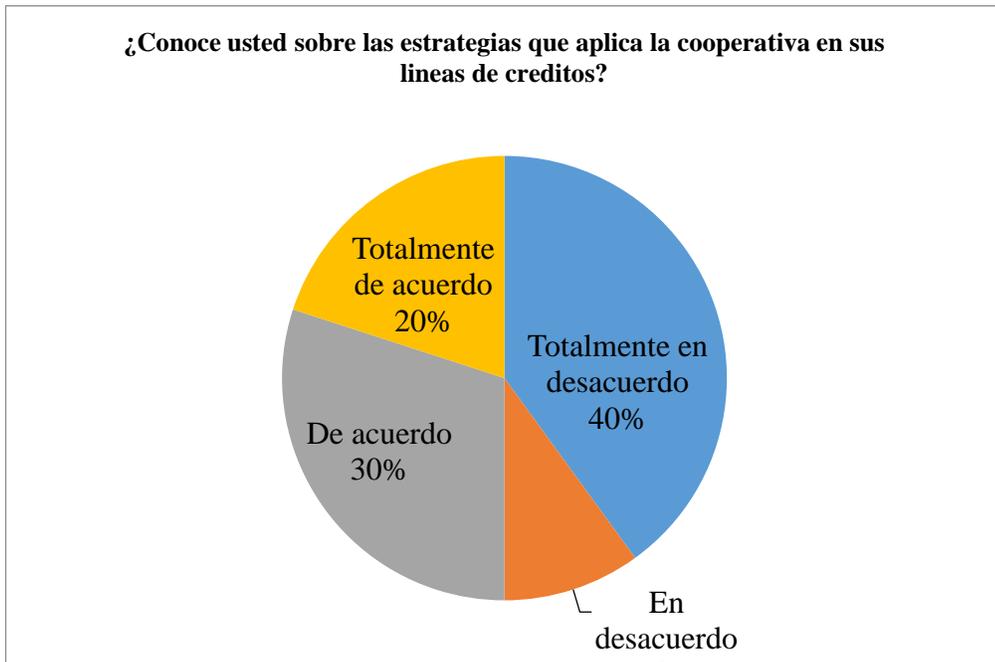
| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 40% |
| En desacuerdo | 3 | 30% |
| De acuerdo | 3 | 30% |
| Totalmente de acuerdo | | |

Elaborado por: Autoras

Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndice N° 11.

Grafico N° 6.- CONOCIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE COAC

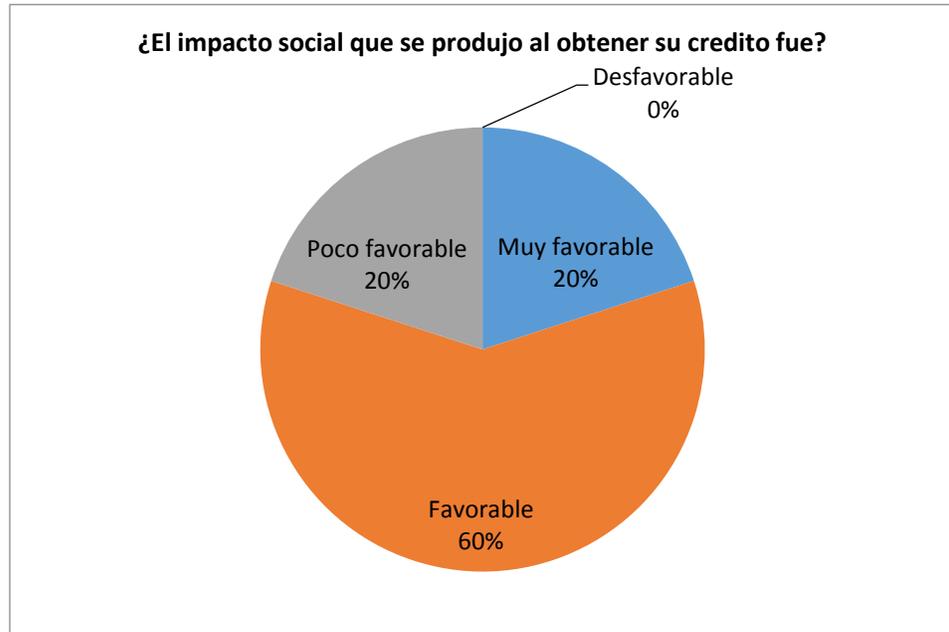


| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 40% |
| En desacuerdo | 1 | 10% |
| De acuerdo | 3 | 30% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 20% |

Elaborado por: Autoras
Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndice N° 12.

GRAFICO N° 7.- QUE IMPACTO TUBO EL CRÉDITO



| Alternativas | Frecuencias | Porcentajes |
|----------------|-------------|-------------|
| Muy favorable | 2 | 20% |
| Favorable | 6 | 60% |
| Poco favorable | 2 | 20% |
| Desfavorable | 0 | 0% |

Elaborado por: Autoras

Fuente: Socios Cooperativa San José.

Apéndices N° 13.

**ENTREVISTAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOP.
AGENCIA VENTANAS**

INFORMATICA
ESCUELA DE GESTION EMPRESARIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA APLICADA PARA LA JEFA OPERATIVA Y LOS ASESORES DE
CREDITO DE LA COOPERATIVA SAN JOSE LTDA OFICINA OPERATIVA
VENTANAS

Objetivo

Recopilar información para la estructura de un Proyecto de Investigación en la Modalidad de Titulación. Razón por la cual solicitamos que sus respuestas sean lo más objetiva posibles.

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué tipo de crédito tuvo mayor demanda por los socios?

Credito Agrícola (micro)

2.- ¿Dentro de las políticas de la cooperativa existen el dar seguimiento a los créditos otorgados a los socios? Explique cuál es el seguimiento.

*Si el prestatario cumpla 2 cuotas vencidas se envía el estado de crédito cuando el y así garantizan
si el movimiento si papa no hay resguardo se envía a Juijap*

3.- ¿Qué porcentaje de socios tienen saldos disponibles en sus cuentas de ahorros para el oportuno de sus créditos?

85%

4.- ¿Cree usted que las políticas de crédito ayudan al correcto funcionamiento en la gestión financiero? Explique de qué manera.

Si... porque existen alternativas que se pueda buscar

5.- ¿Qué tipos de estrategias utilizan para la colocación de sus líneas de créditos?

*Así... estrategias son Publicarlas (escrito como folletos),
Radio y televisión*

6.- ¿Qué tipos de estrategias se utilizan para la recuperación de la cartera vencida?

*llamada telefónica antes de que se vence el crédito
o con visita a su domicilio (CONFESIONARIO)*

7.- ¿Cree usted que el impacto de las líneas de créditos en la estructura financiera fueron favorables o desfavorables? explique por qué.

*Favorables pero por el problema de la apertura
esto era no lo fue*

8.- ¿En el año 2015 usted cumplió con la meta establecida en la colocación de las líneas de créditos? Indique en qué porcentaje.

Si 95%

9.- ¿En qué porcentaje logro recuperar de los créditos? Indique en qué porcentaje.

99%

10.- ¿Qué tipos de créditos tiene mayor nivel de morosidad? Explique por qué.

*Agrícola - por el problema de la producción en la
zona esta solo en sus cultivos*

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E
INFORMATICA



ESCUELA DE GESTION EMPRESARIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA APLICADA PARA LA JEFA OPERATIVA Y LOS ASESORES DE
CREDITO DE LA COOPERATIVA SAN JOSE LTDA OFICINA OPERATIVA
VENTANAS

Objetivo

Recopilar información para la estructura de un Proyecto de Investigación en la Modalidad de Titulación. Razón por la cual solicitamos que sus respuestas sean lo más objetivas posibles.

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué tipo de crédito tuvo mayor demanda por los socios?

Crédito de Consumo

2.- ¿Dentro de las políticas de la cooperativa existen el dar seguimiento a los créditos otorgados a los socios? Explique cuál es el seguimiento.

Se realiza seguimiento al proceso en la recuperación de cuentas desde el primer día suscrito y también al destino del crédito.

3.- ¿Qué porcentaje de socios tienen saldos disponibles en sus cuentas de ahorros para el oportuno de sus créditos?

80%

4.- ¿Cree usted que las políticas de crédito ayudan al correcto funcionamiento en la gestión financiero? Explique de qué manera

5.- ¿Qué tipos de estrategias utilizan para la colocación de sus líneas de créditos?

Publicidad

6.- ¿Qué tipos de estrategias se utilizan para la recuperación de la cartera vencida?

visita personal deudor y garante y vía telefónica

7.- ¿Cree usted que el impacto de las líneas de créditos en la estructura financiera fu favorable o desfavorables? explique por qué.

favorable porque ayudan a regresar al mercado

8.- ¿En el año 2015 usted cumplió con la meta establecida en la colocación de las líneas de créditos? Indique en qué porcentaje.

No. 97% se cumplió 3º año.

9.- ¿En qué porcentaje logro recuperar de los créditos? Indique en qué porcentaje.

97%

10.- ¿Qué tipos de créditos tiene mayor nivel de morosidad? Explique por qué.

Ahorros por el motivo que le abrió los plazos en los últimos.



ENTREVISTA APLICADA PARA LA JEFA OPERATIVA Y LOS ASESORES DE
CREDITO DE LA COOPERATIVA SAN JOSE LTDA OFICINA OPERATIVA
VENTANAS

Objetivo

Recopilar información para la estructura de un Proyecto de Investigación en la Modalidad de Titulación. Razón por la cual solicitamos que sus respuestas sean lo más objetivas posibles.

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué tipo de crédito tuvo mayor demanda por los socios?

Crédito de consumo

2.- ¿Dentro de las políticas de la cooperativa existen el dar seguimiento a los créditos otorgados a los socios? Explique cuál es el seguimiento.

Al momento de recuperación de cartera desde el primer día de vencido y seguimiento del estado de crédito

3.- ¿Qué porcentaje de socios tienen saldos disponibles en sus cuentas de ahorros para el oportuno de sus créditos?

90%

4.- ¿Cree usted que las políticas de crédito ayudan al correcto funcionamiento en la gestión financiero? Explique de qué manera.

Si ya que ayuda a disminuir los iniditos de la cartera en otras ejecuciones

5.- ¿Qué tipos de estrategias utilizan para la colocación de sus líneas de créditos?

Pubblicidad según la demanda del mercado

6.- ¿Qué tipos de estrategias se utilizan para la recuperación de la cartera vencida?

una telefónica y visita personal a los involucrados del crédito

7.- ¿Cree usted que el impacto de las líneas de créditos en la estructura financiera fueron favorables o desfavorables? explique por qué.

favorable ya que ayuda a recuperar el mercado

8.- ¿En el año 2015 usted cumplió con la meta establecida en la colocación de las líneas de créditos? Indique en qué porcentaje.

No 98% cumplido 2% No

9.- ¿En qué porcentaje logro recuperar de los créditos? Indique en qué porcentaje.

97%

10.- ¿Qué tipos de créditos tiene mayor nivel de morosidad? Explique por qué.

de consumo

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E
INFORMATICA



ESCUELA DE GESTION EMPRESARIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA APLICADA PARA LA JEFA OPERATIVA Y LOS ASESORES DE
CREDITO DE LA COOPERATIVA SAN JOSE LTDA OFICINA OPERATIVA
VENTANAS

Objetivo

Recopilar información para la estructura de un Proyecto de Investigación en la Modalidad de Titulación. Razón por la cual solicitamos que sus respuestas sean lo más objetivas posibles.

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué tipo de crédito tuvo mayor demanda por los socios?

Micro crédito

2.- ¿Dentro de las políticas de la cooperativa existen el dar seguimiento a los créditos otorgados a los socios? Explique cuál es el seguimiento.

Claro Proceso de recuperación de Cartera desde el primer día vencido y seguimiento del destino del crédito

3.- ¿Qué porcentaje de socios tienen saldos disponibles en sus cuentas de ahorros para el oportuno de sus créditos?

80%

4.- ¿Cree usted que las políticas de crédito ayudan al correcto funcionamiento en la gestión financiero? Explique de qué manera.

Si ya que ayuda a direccionar los créditos de la manera más efectiva

5.- ¿Qué tipos de estrategias utilizan para la colocación de sus líneas de créditos?

Publicidad, visitas a postos socios, clientes, promotores, reuniones grupales

6.- ¿Qué tipos de estrategias se utilizan para la recuperación de la cartera vencida?

Visita a los socios en su casa, visita a garantes, llamadas telefónicas

7.- ¿Cree usted que el impacto de las líneas de créditos en la estructura financiera fueron favorables o desfavorables? explique por qué.

Favorable ya que ayuda a la segmentar al mercado

8.- ¿En el año 2015 usted cumplió con la meta establecida en la colocación de las líneas de créditos? Indique en qué porcentaje.

95%

9.- ¿En qué porcentaje logro recuperar de los créditos? Indique en qué porcentaje.

90%

10.- ¿Qué tipos de créditos tiene mayor nivel de morosidad? Explique por qué.

Agrícola

Apéndice N° 14.

| Tasas de Interés | | | |
|---|---------|---|---------|
| octubre-2015 | | | |
| 1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Máximas | |
| Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento: | % anual | Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento: | % anual |
| Productivo Corporativo | 8.70 | Productivo Corporativo | 9.33 |
| Productivo Empresarial | 9.70 | Productivo Empresarial | 10.21 |
| Productivo PYMES | 10.61 | Productivo PYMES | 11.83 |
| Comercial Ordinario | 8.43 | Comercial Ordinario | 11.83 |
| Comercial Prioritario Corporativo | 9.11 | Comercial Prioritario Corporativo | 9.33 |
| Comercial Prioritario Empresarial | 10.08 | Comercial Prioritario Empresarial | 10.21 |
| Comercial Prioritario PYMES | 10.87 | Comercial Prioritario PYMES | 11.83 |
| Consumo Ordinario | 16.22 | Consumo Ordinario | 16.30 |
| Consumo Prioritario | 16.04 | Consumo Prioritario | 16.30 |
| Educativo | 7.20 | Educativo | 9.00 |
| Inmobiliario | 10.75 | Inmobiliario | 11.33 |
| Vivienda de Interés Público | 4.94 | Vivienda de Interés Público | 4.99 |
| Microcrédito Minorista | 29.02 | Microcrédito Minorista | 30.50 |
| Microcrédito de Acumulación Simple | 26.95 | Microcrédito de Acumulación Simple | 27.50 |
| Microcrédito de Acumulación Ampliada | 23.27 | Microcrédito de Acumulación Ampliada | 25.50 |
| Inversión Pública | 8.01 | Inversión Pública | 9.33 |
| 2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Referenciales | |
| | % anual | | % anual |
| Depósitos a plazo | 4.98 | Depósitos de Ahorro | 0.93 |
| Depósitos monetarios | 0.63 | Depósitos de Tarjeta habientes | 1.16 |
| Operaciones de Reporto | 0.10 | | |
| 3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Referenciales | |
| | % anual | | % anual |
| Plazo 30-60 | 4.26 | Plazo 121-180 | 5.93 |
| Plazo 61-90 | 4.34 | Plazo 181-360 | 6.16 |
| Plazo 91-120 | 4.72 | Plazo 361 y más | 6.21 |
| 4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010) | | | |
| 5. TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR | | | |
| 6. OTRAS TASAS REFERENCIALES | | | |
| Tasa Pasiva Referencial | 4.98 | Tasa Legal | 9.11 |
| Tasa Activa Referencial | 9.11 | Tasa Máxima Convencional | 9.33 |

Nota: Para el cálculo de las tasas de interés se consideró la información de operaciones activas y pasivas reportadas por Bancos Privados, Mutualistas, Sociedades Financieras y Tarjetas de Crédito. Debido a que el Catálogo Único de Cuentas para las entidades de la Economía Popular y Solidaria entrará en vigencia desde noviembre de 2015, la información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no se incluyó en esta

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA.



Apéndice N° 15.



Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

Apéndice N° 16.



Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y Los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las Provincias de Pichincha y Guayas; generando desarrollo en los sectores productivos mediante un soporte tecnológico que le permita ofrecer servicios financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

Apéndice N° 17.



- ✓ Confianza
- ✓ Sinceridad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Equidad
- ✓ Iniciativa

Apéndice N° 18.

CRÉDITOS DE CONSUMO

“Las mejores opciones de crédito para hacer sus planes realidad.”

Descripción.-



Destinado para personas naturales o que se encuentren bajo relación de dependencia, el uso puede ser para implementar un negocio, compra de bienes finales, bienes inmuebles, enseres etc. Hipotecario consumo, quirografario general, quirografario estacional, Anticipo de sueldo, Quirografario con Bono de Vivienda y Crédito con garantía certificado a Plazo. Monto máximo hasta **20.000 mil dólares.**

Requisitos.-

Sobre Firmas, orientado a personas naturales.

- ✓ Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda.
- ✓ Foto tamaño carné (solicitante).
- ✓ Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación deudor y conyugue.
- ✓ Copias de cédulas y certificados de votación del garante.
- ✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono.
- ✓ Copia del último sueldo o ingreso.
- ✓ Certificaciones comerciales.
- ✓ Justificación del patrimonio.

Apéndice N° 19.

MICROCREDITO

“Contribuimos con las ideas emprendedoras”.



Descripción.-

Destinado para personas que tengan ya implementado su negocio, este crédito puede ser para incremento de capital de trabajo, compra de mercancía, maquinaria etc. Tipo de Producto: Hipotecario, Individual Quirografario, Grupal Asociativo Quirografario, Convenios de cooperación financiera, Agropecuario Quirografario, Garantías de certificado a Plazo, Grupal Ventanillas Rurales, Crédito bono de desarrollo humano individual y grupal, crédito estacional, crédito con bono de la vivienda. Monto máximo hasta **20.000 mil dólares**

Requisitos.-

Sobre Firmas, orientado a personas naturales.

- ✓ Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda.
- ✓ Foto tamaño carné (solicitante).
- ✓ Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación deudor y conyugue.
- ✓ Copias de cédulas y certificados de votación de garantes.
- ✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono.
- ✓ Justificación de sus ingresos.
- ✓ Justificación de patrimonio.
- ✓ Justificar fuente de pagos o ingresos.