



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TEMA: ESTRATEGIAS FINANCIERAS EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS SECTORIALES, Y SU INCIDENCIA EN LA  
SOSTENIBILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO  
REGULADAS POR LA SEPS EN COTOPAXI, PERÍODO 2012-2016**

**AUTORAS:**

**ORTIZ QUINTANA, VERÓNICA FAVIOLA  
VILLAVICENCIO ZAMBRANO, VERÓNICA YESSENIA**

**DIRECTOR: ECO. CAICEDO ATIAGA, FRANCISCO MARCELO**

**LATACUNGA**

**2019**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SECTORIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADAS POR LA SEPS EN COTOPAXI PERÍODO 2012-2016”** fue realizado por las señoritas: ORTIZ QUINTANA, VERÓNICA FAVIOLA y VILLAVICENCIO ZAMBRANO, VERÓNICA YESSENIA el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, enero del 2019

Atentamente

Econ. Francisco Caicedo A.

C.C: 050142105-1

DIRECTOR DEL PROYECTO



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras ORTIZ QUINTANA, VERÓNICA FAVIOLA y VILLAVICENCIO ZAMBRANO, VERÓNICA YESSSENIA, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SECTORIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADAS POR LA SEPS EN COTOPAXI PERÍODO 2012-2016”**, es de nuestra autoría y responsabilidad cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuencia el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, enero del 2019

Atentamente

**VERÓNICA FAVIOLA ORTIZ Q.**  
C.C.: 1804806956

**VERÓNICA Y. VILLAVICENCIO Z.**  
C.C.: 1723645089



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras ORTIZ QUINTANA, VERÓNICA FAVIOLA y VILLAVICENCIO ZAMBRANO, VERÓNICA YESSENIA, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación “ESTRATEGIAS FINANCIERAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SECTORIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADAS POR LA SEPS EN COTOPAXI PERÍODO 2012-2016” en el repositorio institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, enero del 2019

Atentamente

**VERÓNICA FAVIOLA ORTIZ Q.**  
C.C.: 1804806956

**VERÓNICA Y. VILLAVICENCIO Z.**  
C.C.: 1723645089

## DEDICATORIA

*A Dios por guiarme día y noche por esta travesía, por las alegrías y bendiciones en mi vida, a mis padres Fabián Ortiz y Jessica Quintana por estar siempre a mi lado apoyándome y enseñándome que nada en la vida es fácil que todo aquello que se logra es por el esfuerzo y dedicación que cada uno demuestra, a mi hermano Kevin Ortiz por estar conmigo en las buenas y malas demostrando el verdadero amor de hermanos.*

*A mis abuelitos que estarían orgullosos de que su nieta este cumpliendo paso a pasito sus sueños.*

*A mis familiares que siempre estuvieron pendiente de mi bienestar y de una u otra manera me hicieron llegar sus muestras de afecto y consideración.*

**VERÓNICA O.**

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco infinitamente al Padre Celestial por darme sabiduría y comprensión para poder culminar mis estudios de tercer nivel.*

*A mis padres por darme la vida, por ser mi fortaleza, brindarme sus palabras de aliento y guiarme por el sendero del bien.*

*A mi hermano por su comprensión y apoyo durante toda mi vida.*

*A mis abuelitos que desde el cielo me cuidan y ayudan a tomar las mejores decisiones en mi vida, por ser mis ángeles guardianes.*

*A toda la familia que ha compartido cada instante de mi vida y me ha brindado su apoyo.*

*A mis amigos y amigas que jugaron un papel importante en el transcurso de mi carrera ayudándome a crecer profesional y personalmente.*

*A mi tutor de tesis que estuvo pendiente del desarrollo y culminación de la misma.*

*A la Universidad de las fuerzas Armadas ESPE por la oportunidad de formarme en ella con docentes altamente capacitados.*

*Gracias a todos por creer en mí, esta meta cumplida es por ustedes.*

**VERÓNICA O.**

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a Dios por darme la vida y mi padre por su comprensión, apoyo constante que con su maravilloso ejemplo y su amor incondicional me ha inculcado buenos valores y ser perseverante, también a mi madre que, aunque no está a mi lado sé que desde el cielo me bendice y me protege, a mi amor que con su perseverancia he podido cumplir una meta más, a mis queridos hermanos que a pesar de las*

*diferencias su amor es incondicional es incomparable, los mismo que atesoro en mi corazón.*

**VERONICA V.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a Dios por un día más de vida por darme la sabiduría y la esperanza para culminar la carrera.*

*A mi Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L por abrirme las puertas y darme el conocimiento, a mis ingenieros que con su paciencia, dedicación e integridad a través de los años han depositado valiosos conocimientos y enseñanzas que será la base fundamental para el ámbito profesional*

*A mis compañeros de aula que gracias a su amistad he podido terminar mi carrera con amistades verdaderas.*

*Gracias por todo el conocimiento y apoyo brindado.*

**VERONICA V.**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA

CERTIFICACIÓN..... ii

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD..... iii

AUTORIZACIÓN ..... iv

DEDICATORIA.....v

AGRADECIMIENTO ..... vi

DEDICATORIA..... vii

AGRADECIMIENTO ..... viii

ÍNDICE DE CONTENIDOS..... ix

ÍNDICE DE TABLAS ..... xviii

ÍNDICE DE FIGURAS ..... xxii

ÍNDICE DE DIAGRAMAS ..... xxiv

RESUMEN .....xxv

ABSTRACT ..... xxvi

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|        |                                   |    |
|--------|-----------------------------------|----|
| 1.1.   | Tema de Investigación.....        | 1  |
| 1.2.   | Planteamiento del Problema .....  | 1  |
| 1.2.1. | Interrogante General .....        | 2  |
| 1.2.2. | Interrogantes Específicas .....   | 2  |
| 1.3.   | Planteamiento del Problema .....  | 2  |
| 1.3.1. | Planteamiento Macro .....         | 2  |
| 1.3.2. | Planteamiento Meso .....          | 5  |
| 1.3.3. | Planteamiento Micro.....          | 6  |
| 1.3.4. | Árbol de Problemas .....          | 7  |
| 1.3.5. | Justificación e Importancia ..... | 8  |
| 1.4.   | Hipótesis .....                   | 8  |
| 1.4.1. | Hipótesis Nula .....              | 9  |
| 1.4.2. | Hipótesis Alternativa .....       | 9  |
| 1.5.   | Contextualización .....           | 9  |
| 1.5.1. | Variable Independiente.....       | 9  |
| 1.5.2. | Variable Dependiente .....        | 10 |
| 1.5.3. | Supra ordenación .....            | 13 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.5.4. | Operacionalización de Variables .....   | 16 |
| 1.6.   | Objetivos Generales y Específicos ..... | 20 |
| 1.6.1. | Objetivos Generales.....                | 20 |
| 1.6.2. | Objetivos Específicos .....             | 20 |

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.1.   | Antecedentes Investigativos .....          | 21 |
| 2.2.   | Bases Teóricas .....                       | 21 |
| 2.2.1. | Cooperativas .....                         | 21 |
| a)     | Concepto de Cooperativa.....               | 21 |
| b)     | Objeto Social de las Cooperativas.....     | 22 |
| c)     | Clasificación de las Cooperativas.....     | 22 |
| d)     | Las Cooperativas y la Sostenibilidad ..... | 23 |
| 2.2.2. | Estrategias.....                           | 24 |
| a)     | Objetivos de las Estrategias.....          | 24 |
| b)     | Funciones de las Estrategias.....          | 25 |
| c)     | Ambiente de la Gestión Financiera .....    | 25 |
| d)     | Sistema de Evaluación PERLAS.....          | 25 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| e)     | Tipos de Estrategias.....                     | 26 |
| f)     | Toma de Decisiones Gerenciales.....           | 27 |
| 2.2.3. | Información Financiera.....                   | 27 |
| a)     | Estados financieros.....                      | 27 |
| b)     | Flujo de efectivo.....                        | 28 |
| c)     | Usuarios de la información Financiera.....    | 28 |
| d)     | Calidad de la información Financiera.....     | 28 |
| 2.2.4. | Políticas de Crédito.....                     | 29 |
| a)     | Crédito.....                                  | 29 |
| b)     | Tipos de Crédito.....                         | 30 |
| c)     | Políticas de Crédito.....                     | 31 |
| 2.2.5. | Sostenibilidad Económica.....                 | 32 |
| a)     | Sostenibilidad.....                           | 32 |
| b)     | Desarrollo y Crecimiento.....                 | 33 |
| c)     | Importancia de la Sostenibilidad.....         | 34 |
| 2.2.6. | Toma de decisiones.....                       | 35 |
| a)     | Rol del gerente en la toma de decisiones..... | 35 |
| b)     | Importancia de la toma de decisiones.....     | 35 |
| c)     | Procesos para la toma de decisiones.....      | 35 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| d)     | Métodos para la toma de decisiones..... | 36 |
| 2.2.7. | Base Legal .....                        | 37 |

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.1.   | Enfoque de la investigación.....                                      | 38 |
| 3.2.   | Modalidad de investigación.....                                       | 39 |
| 3.2.1. | Documental.....   | 39 |
| 3.2.2. | De campo.....   | 39 |
| 3.3.   | Nivel o tipo de investigación.....                                    | 40 |
| 3.3.1. | Investigación Correlacional.....                                      | 40 |
| 3.3.2. | Fuentes y Técnicas de Recopilación de Información y análisis de Datos | 40 |
| 3.4.   | Población y muestra.....  | 41 |
| 3.4.1. | Población .....   | 42 |
| 3.4.2. | Muestra .....   | 45 |
| 3.4.3. | Muestra de carácter intencional.....                                  | 46 |
| 3.4.4. | Delimitación Cuantitativa de la muestra .....                         | 48 |
| 3.4.5. | Levantamiento de la información .....                                 | 50 |
| 3.4.6. | Técnicas de Recolección de Datos .....                                | 51 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.4.7. | Cuestionario u Encuesta .....                             | 52 |
| 3.4.8. | Criterios básicos para el diseño de un cuestionario ..... | 52 |
| 3.4.9. | Tipos de Preguntas.....                                   | 52 |
| 3.5.   | Instrumento .....   | 53 |
| 3.6.   | Validación del instrumento.....                           | 53 |

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 4.1.1.  | Análisis de encuestas. ....                                | 55 |
| 4.1.2.  | Lugar en el Que Residen Las Cooperativas.....              | 56 |
| 4.1.3.  | Étnia a la que Pertenece la Cooperativa .....              | 57 |
| 4.1.4.  | Sector al que Otorgó Crédito con mayor Frecuencia .....    | 58 |
| 4.1.5.  | Tiempo en Colocación de Créditos de Acuerdo al Sector..... | 59 |
| 4.1.6.  | Metas a los Asesores de Crédito.....                       | 61 |
| 4.1.7.  | Meta Aproximada de los Asesores de Crédito .....           | 62 |
| 4.1.8.  | Cumplimiento de las Metas .....                            | 63 |
| 4.1.9.  | Plan Estratégico para la Colocación de Créditos.....       | 64 |
| 4.1.10. | Estrategia en Colocación de Crédito .....                  | 65 |
| 4.1.11. | Influencia de los Competidores .....                       | 67 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 4.1.12. | Decisiones Gerenciales.....  | 68 |
| 4.1.13. | Análisis del Crecimiento de las Cooperativas en el último año .....    | 69 |
| 4.1.14. | Estimado de Crecimiento de las Cooperativas durante el último año .... | 70 |
| 4.1.15. | Evaluación Financiera .....  | 71 |
| 4.1.16. | Tiempo de Evaluación Financiera .....                                  | 72 |
| 4.1.17. | Provisiones para Préstamos .....                                       | 73 |
| 4.1.18. | Programas para Captar Ahorros .....                                    | 74 |
| 4.1.19. | Incentivo de Ahorro.....   | 75 |
| 4.1.20. | Política para Controlar la Morosidad.....                              | 76 |
| 4.1.21. | Capacitación a los Asesores .....                                      | 78 |
| 4.1.22. | Auditoría Interna.....   | 79 |
| 4.1.23. | Seguimiento a los Créditos .....                                       | 80 |
| 4.1.24. | Participación en Proyectos Comunitarios.....                           | 81 |
| 4.1.25. | Proyectos Aportados a la Comunidad .....                               | 82 |
| 4.1.26. | Importancia Manual de Estrategias Financiera .....                     | 83 |
| 4.1.27. | Incidencia del Manual en la Sostenibilidad de las Cooperativas.....    | 84 |
| 4.1.28. | Medida de Incidencia.....  | 85 |
| 4.1.29. | Diseño del Manual.....   | 86 |
| 4.2.    | Comprobación de la Hipótesis.....                                      | 87 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 4.2.1. | Planteamiento de la Hipótesis.....        | 87  |
| 4.2.2. | Análisis de los Estados Financieros.....  | 100 |
| a)     | Análisis de la Liquidez o Solvencia ..... | 100 |
| b)     | Análisis del Endeudamiento .....          | 101 |
| c)     | Análisis de Actividad.....                | 102 |
|        | Conclusiones .....                        | 103 |
|        | Recomendaciones .....                     | 104 |

## **CAPÍTULO V**

### **PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 5.1.1. | Justificación de la Propuesta.....                         | 105 |
| 5.1.2. | Objetivos de la Propuesta .....                            | 106 |
| 5.1.3. | Metodología de la Propuesta .....                          | 106 |
| 5.1.4. | Definición de Criterios .....                              | 106 |
| 5.1.5. | Descripción del Balance Score Card y las Estrategias ..... | 107 |
| 5.1.6. | Introducción.....  | 107 |
| 5.1.7. | Objetivos.....   | 107 |
| 5.1.8. | Marco Legal.....   | 107 |
| 5.1.9. | Glosario .....   | 108 |



|         |  |            |
|---------|--|------------|
| 5.1.10. | Descripción del Balance Score Card .....               | 111        |
| 5.1.11. | Formulación de Estrategias Financieras .....           | 120        |
| 5.1.12. | Funciones De Los Colaboradores De Una Cooperativa..... | 120        |
| a)      | Junta de Accionistas .....                             | 121        |
| b)      | Comité de administración.....                          | 122        |
| c)      | Comité de vigilancia.....                              | 122        |
| 5.2.    | Manual de Procedimientos .....                         | 125        |
| 5.3.    | Diseño de Estrategias.....                             | 137        |
| 5.3.1.  | Calificación de Riesgos .....                          | 138        |
| 5.3.2.  | Estrategia de Evaluación a los Clientes/Socios. ....   | 139        |
| 5.3.3.  | Estrategia de Análisis de Riesgos .....                | 141        |
| 5.3.4.  | Estrategia de Control de Morosidad .....               | 142        |
| 5.3.5.  | Estrategia de Recuperación de Cartera .....            | 143        |
|         | <b>Referencias Bibliográficas.....</b>                 | <b>144</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito</i> .....      | 3  |
| <b>Tabla 2</b> <i>Contextualización de la Variable Independiente</i> .....            | 16 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Contextualización Variable Dependiente</i> .....                    | 18 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Significado de las siglas PERLAS</i> .....                          | 26 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia Cotopaxi</i> ..... | 42 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Estratos de la Muestra</i> .....                                    | 48 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Lugar de Residencia</i> .....                                       | 56 |
| <b>Tabla 8</b> <i>Etnia a la que pertenecen las Cooperativas</i> .....                | 57 |
| <b>Tabla 9</b> <i>Crédito con Mayor Frecuencia</i> .....                              | 58 |
| <b>Tabla 10</b> <i>Tiempo de Aprobación</i> .....                                     | 59 |
| <b>Tabla 11</b> <i>Metas a los Asesores de Crédito</i> .....                          | 61 |
| <b>Tabla 12</b> <i>Meta Aproximada de los asesores de Crédito</i> .....               | 62 |
| <b>Tabla 13</b> <i>Cumplimiento de las Metas</i> .....                                | 63 |
| <b>Tabla 14</b> <i>Plan Estratégico para colocación de los Créditos</i> .....         | 64 |
| <b>Tabla 15</b> <i>Estrategia en Colocación de Créditos</i> .....                     | 65 |
| <b>Tabla 16</b> <i>Influencia de los Competidores</i> .....                           | 67 |
| <b>Tabla 17</b> <i>Decisiones Gerenciales</i> .....                                   | 68 |
| <b>Tabla 18</b> <i>Análisis del Crecimiento en el último año</i> .....                | 69 |
| <b>Tabla 19</b> <i>Crecimiento en el último año</i> .....                             | 70 |
| <b>Tabla 20</b> <i>Indicadores Financieros</i> .....                                  | 71 |
| <b>Tabla 21</b> <i>Frecuencia de Evaluación Financiera</i> .....                      | 72 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 22</b> <i>Provisiones para préstamos morosos</i> .....                             | 73  |
| <b>Tabla 23</b> <i>Programa para captar ahorros</i> .....                                   | 74  |
| <b>Tabla 24</b> <i>Forma de Incentivar el Ahorro</i> .....                                  | 75  |
| <b>Tabla 25</b> <i>Política para Controlar la Morosidad</i> .....                           | 76  |
| <b>Tabla 26</b> <i>Capacitación a los asesores</i> .....                                    | 78  |
| <b>Tabla 27</b> <i>Auditoría Interna</i> .....  | 79  |
| <b>Tabla 28</b> <i>Seguimiento a los Créditos</i> .....                                     | 80  |
| <b>Tabla 29</b> <i>Participación en Proyectos Comunitarios</i> .....                        | 81  |
| <b>Tabla 30</b> <i>Proyectos Aportados a la Comunidad</i> .....                             | 82  |
| <b>Tabla 31</b> <i>Importancia Manual de Estrategias Financiera</i> .....                   | 83  |
| <b>Tabla 32</b> <i>Incidencia del Manual en la Sostenibilidad de las Cooperativas</i> ..... | 84  |
| <b>Tabla 33</b> <i>Medida de Incidencia</i> .....   | 85  |
| <b>Tabla 34</b> <i>Sugerencias para el manual</i> .....                                     | 86  |
| <b>Tabla 35</b> <i>Frecuencias Observadas 1</i> .....                                       | 88  |
| <b>Tabla 36</b> <i>Frecuencias Esperadas 1</i> .....  | 89  |
| <b>Tabla 37</b> <i>Grados de Libertad Chi-Cuadrado- Valor Crítico 1</i> .....               | 91  |
| <b>Tabla 38</b> <i>Frecuencias Observadas 2</i> .....                                       | 93  |
| <b>Tabla 39</b> <i>Frecuencias Esperadas 2</i> .....  | 95  |
| <b>Tabla 40</b> <i>Grados de Libertad Chi-Cuadrado- Valor Crítico 2</i> .....               | 98  |
| <b>Tabla 41</b> <i>Liquidez y Solvencia</i> .....   | 100 |
| <b>Tabla 42</b> <i>Indicadores de Endeudamiento</i> .....                                   | 101 |
| <b>Tabla 43</b> <i>Indicadores de Actividad</i> .....                                       | 102 |
| <b>Tabla 44</b> <i>Carácter del Crédito</i> .....   | 112 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 45</b> <i>Escala de Calificación del Carácter</i> .....                   | 112 |
| <b>Tabla 46</b> <i>Capital para el Crédito</i> .....                               | 113 |
| <b>Tabla 47</b> <i>Escala de Calificación del Capital</i> .....                    | 114 |
| <b>Tabla 48</b> <i>Capacidad de Pago</i> .....                                     | 115 |
| <b>Tabla 49</b> <i>Escala de Calificación de la Capacidad de Pago</i> .....        | 115 |
| <b>Tabla 50</b> <i>Condiciones del Crédito</i> .....                               | 116 |
| <b>Tabla 51</b> <i>Escala de Calificación de las Condiciones del Crédito</i> ..... | 116 |
| <b>Tabla 52</b> <i>Garantía del Crédito</i> .....                                  | 117 |
| <b>Tabla 53</b> <i>Escala de Calificación del Colateral</i> .....                  | 118 |
| <b>Tabla 54</b> <i>Escala de Calificación de la Gestión Financiera</i> .....       | 118 |
| <b>Tabla 55</b> <i>Balance Score Card</i> .....                                    | 119 |
| <b>Tabla 56</b> <i>Escala de Calificación del Balance Score Card</i> .....         | 120 |
| <b>Tabla 57</b> <i>Funciones Gerente General</i> .....                             | 123 |
| <b>Tabla 58</b> <i>Funciones Asesor de Crédito</i> .....                           | 124 |
| <b>Tabla 59</b> <i>Precalificación de un Crédito</i> .....                         | 126 |
| <b>Tabla 60</b> <i>Aprobación de un Crédito</i> .....                              | 128 |
| <b>Tabla 61</b> <i>Desembolso de un Crédito</i> .....                              | 130 |
| <b>Tabla 62</b> <i>Seguimiento de un Crédito</i> .....                             | 132 |
| <b>Tabla 63</b> <i>Recuperación de Cartera</i> .....                               | 134 |
| <b>Tabla 64</b> <i>Cartera Judicial</i> .....                                      | 136 |
| <b>Tabla 65</b> <i>Estrategias por departamento</i> .....                          | 137 |
| <b>Tabla 66</b> <i>Categorías de Calificación del Riesgo</i> .....                 | 138 |
| <b>Tabla 67</b> <i>Provisiones Ante el Riesgo Crediticio</i> .....                 | 139 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 68</b> <i>Tipos de riesgos Operacionales en una Organización</i> ..... | 141 |
| <b>Tabla 69</b> <i>Estrategia Recuperación de Cartera</i> .....                 | 143 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Árbol de Problema .....                                     | 7  |
| <i>Figura 2.</i> Supra ordenación de Variables .....                         | 13 |
| <i>Figura 3.</i> Constelación de ideas Estrategias Financieras .....         | 14 |
| <i>Figura 4.</i> Constelación de ideas Sostenibilidad Económica .....        | 15 |
| <i>Figura 5.</i> Dimensiones del desarrollo sostenible y su relación .....   | 32 |
| <i>Figura 6.</i> Lugar de Residencia.....                                    | 56 |
| <i>Figura 7.</i> Étnia de las Cooperativas .....                             | 57 |
| <i>Figura 8.</i> Crédito Otorgado con mayor Frecuencia .....                 | 58 |
| <i>Figura 9.</i> Tiempo de Colocación de Créditos de acuerdo al Sector ..... | 59 |
| <i>Figura 10.</i> Metas a los Asesores de Créditos.....                      | 61 |
| <i>Figura 11.</i> Meta Aproximada de los Asesores de Crédito.....            | 62 |
| <i>Figura 12.</i> Cumplimiento de Metas .....                                | 63 |
| <i>Figura 13.</i> Plan Estratégico para colocación de Créditos .....         | 64 |
| <i>Figura 14.</i> Estrategias en colocación de Créditos.....                 | 65 |
| <i>Figura 15.</i> Influencia de los Competidores .....                       | 67 |
| <i>Figura 16.</i> Decisiones Gerenciales .....                               | 68 |
| <i>Figura 17.</i> Análisis del Crecimiento en el último año .....            | 69 |
| <i>Figura 18.</i> Crecimiento en el último año .....                         | 70 |
| <i>Figura 19.</i> Indicadores Financieros .....                              | 71 |
| <i>Figura 20.</i> Frecuencia de Evaluación Financiera .....                  | 72 |
| <i>Figura 21.</i> Provisiones para préstamos Morosos.....                    | 73 |

|  |    |
|--|----|
| <i>Figura 22.</i> Programas para Captar Ahorros .....                                  | 74 |
| <i>Figura 23.</i> Incentivo del Ahorro .....   | 75 |
| <i>Figura 24.</i> Política para Controlar la Morosidad .....                           | 76 |
| <i>Figura 25.</i> Capacitación a los asesores .....                                    | 78 |
| <i>Figura 26.</i> Auditoría Interna .....  | 79 |
| <i>Figura 27.</i> Seguimiento a los Créditos .....                                     | 80 |
| <i>Figura 28.</i> Participación en Proyectos Comunitarios .....                        | 81 |
| <i>Figura 29.</i> Proyectos Aportados a la Comunidad .....                             | 82 |
| <i>Figura 30.</i> Importancia Manual de Estrategias Financiera .....                   | 83 |
| <i>Figura 31.</i> Incidencia del Manual en la Sostenibilidad de las Cooperativas ..... | 84 |
| <i>Figura 32.</i> Medida de Incidencia .....   | 85 |
| <i>Figura 33.</i> Distribución del Chi-Cuadrado 1 .....                                | 92 |
| <i>Figura 34.</i> Distribución del Chi-Cuadrado 2 .....                                | 99 |

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

|                   |   |     |
|-------------------|---|-----|
| <b>DIAGRAMA 1</b> | <i>Flujograma de Pre-Calificación de un Crédito</i> ..... | 125 |
| <b>DIAGRAMA 2</b> | <i>Flujograma de Aprobación del Crédito</i> .....         | 127 |
| <b>DIAGRAMA 3</b> | <i>Flujograma del Desembolso de un Crédito</i> .....      | 129 |
| <b>DIAGRAMA 4</b> | <i>Flujograma del Seguimiento de un Crédito</i> .....     | 131 |
| <b>DIAGRAMA 5</b> | <i>Flujograma de la Recuperación de Cartera</i> .....     | 131 |
| <b>DIAGRAMA 6</b> | <i>Flujograma de la Cartera Judicial</i> .....            | 135 |



## **RESUMEN**

En la actualidad el uso de las estrategias financieras ha ayudado a cumplir los objetivos y metas de las instituciones financieras influyendo principalmente en el otorgamiento de los diferentes créditos sectoriales expandiéndose y brindando un buen servicio a la ciudadanía. Tomando en cuenta estos parámetros el presente trabajo de investigación analizó la influencia que tienen las estrategias financieras en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en la Provincia de Cotopaxi. Mediante la aplicación de la recolección de datos se demostró que las Cooperativas de Ahorro y Crédito si utilizan estrategias financieras evidenciando un crecimiento en el último año, así como su participación en proyectos de desarrollo con la comunidad y su interés por una herramienta que permita tener en cuenta un criterio más para el otorgamiento de créditos, consecuentemente también se evidencia ciertas falencias que son corregibles a corto plazo. Para finalizar proponemos un Balance Score Card basado en las 5C de Crédito como una herramienta de evaluación crediticia y el planteamiento de varias Estrategia Financieras con la finalidad que la sostenibilidad en las cooperativas vaya en aumento y logren brindar un mejorado servicio.

### **PALABRAS CLAVE**

- **ESTRATEGIAS FINANCIERAS**
- **CRÉDITOS SECTORIALES**
- **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**
- **SOSTENIBILIDAD FINANCIERA**

## **ABSTRACT**

Currently, the use of financial strategies has contributed to meeting the objectives and goals of financial institutions, mainly influencing the granting of different sectorial credits, expanding and providing a good service to citizens. Taking into account these terms, the present research work analyzed the influence that financial strategies have on the sustainability of savings and credit cooperatives regulated by the SEPS in the Province of Cotopaxi. The application of data collection has shown that savings and credit cooperatives are the financial strategies in the last year, as well as their participation in community development projects and their interest in a tool that allows to take into account also for the granting of credits. To conclude, we propose a Balance Score Card focused on the 5C as a credit assessment tool and the approach of several Financial Strategies with the aim that sustainability in cooperatives is increasing and achieve an improved service.

### **KEYWORDS**

- **FINANCIAL STRATEGIES**
- **SECTORAL CREDITS**
- **COOPERATIVES OF SAVING AND CREDIT**
- **FINANCIAL SUSTAINABILITY**

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.Tema de Investigación**

ESTRATEGIAS FINANCIERAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SECTORIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADAS POR LA SEPS EN COTOPAXI PERÍODO 2012-2016.

El tema nace con la inquietud de conocer si las estrategias utilizadas en el otorgamiento de créditos sectoriales por las Cooperativas de Ahorro y Crédito reflejan la sostenibilidad en las mismas es decir el crecimiento o decrecimiento que se ha generado durante el período antes mencionado.

#### **1.2.Planteamiento del Problema**

El planteamiento del problema tiene como finalidad identificar el impacto de las estrategias financieras de colocación de créditos en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en la provincia de Cotopaxi.

Para lo cual se partirá de una pregunta céntrica misma que permitirá responder a los cuestionamientos planteados.

### **1.2.1. Interrogante General**

- ¿Cuál es la relación entre las Estrategias Financieras en el otorgamiento de créditos sectoriales, y la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la SEPS en Cotopaxi?

### **1.2.2. Interrogantes Específicas**

- ¿A qué sector otorgó Créditos con mayor frecuencia las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Cotopaxi?
- ¿En qué Grado incide las estrategias financieras en la Sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Cotopaxi?
- ¿Cuál es el crecimiento que ha tenido el sector cooperativo en los últimos años?

## **1.3. Planteamiento del Problema**

### **1.3.1. Planteamiento Macro**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde su creación hasta la actualidad han copado gran parte del Ecuador desempeñando un papel importante dentro de la economía, fomentando el cooperativismo como una alternativa para el desarrollo económico con grandes posibilidades de crecimiento y fortalecimiento, así como el fomento de la integración social, teniendo como ente regulador a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El cooperativismo incentiva el desarrollo de los diferentes sectores sociales en sus diversas formas de producción, sobre todo en el campo de Ahorro y Crédito, el cual representa un modelo de transformación socioeconómica garantizando un servicio estandarizado dentro del mercado.

Actualmente en Ecuador existen más de 600 Cooperativas de Ahorro y Crédito divididas por provincias y segmentos según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 600 cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SEPS, 2018), que han aportado significativamente a la producción ecuatoriana y al empleo. Por consiguiente según (Solidaria, 2015):

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014 es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I, e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

"...En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

**Tabla 1**  
*Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

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

**Fuente:** (Solidaria, 2015)

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados.

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. ”

Ante ello Ecuador entonces cuenta con dos organismos distintos quienes regulan la actividad financiera mismos que se ven obligados a llevar un alto control evitando la aparición de fraudes, así también el que las cooperativas se encuentren segmentadas ayuda a que su participación en el mercado financiero sea controlada, por lo que su presencia en los últimos años se ve incrementada en varias ciudades de nuestro país, sin embargo alguna de ellas no han sobrevivido en el mercado por lo que el desarrollo se ve afectado al no tomar en cuenta la aplicación de estrategias.

Las Estrategias Financieras constituyen una parte fundamental en la sostenibilidad de las Cooperativas, por lo que las decisiones que tomen los directivos son indispensables en el cumplimiento de la misión de las mismas, dichas Estrategias deben ser puestas a discusión con los socios, directivos y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito para que todos tengan el conocimiento y la iniciativa necesaria de saber hacia dónde están encaminados.

La Sostenibilidad en Ecuador se ve reflejada en lo social, cultural y ambiental en cada uno de los lugares donde residen las Cooperativas de Ahorro y Crédito, está encaminada a la integración social, el crecimiento económico y el cuidado por el medio ambiente, exponiendo una buena imagen y creando valor a la misma.

### 1.3.2. Planteamiento Meso

La zona 3 está constituida por las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza, convirtiéndose en una zona con alto cooperativismo, la (Solidara, SEPS, 2013) “afirma que en cuanto a densidad geográfica, las cooperativas de ahorro y crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Chimborazo) con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes seguidas por Zamora, Azuay y Pastaza con más de 7 cooperativas por cada cien mil habitantes.”

Así, La (Secretaría Nacional , 2010) afirma que:

La Zonal 3 Centro es la más extensa del país, con un área de 44.899 km<sup>2</sup>, que equivale al 18% del territorio ecuatoriano. La Zonal tiene 1'456.302 habitantes; 10.05 % de la población ecuatoriana: Cotopaxi: 409.205 habitantes; Tungurahua: 504.583; Chimborazo: 458.581; Pastaza: 83.933 habitantes. El aporte a la economía en lo que respecta a intermediación financiera es el 1% del PIB, así también la secretaria plantea estrategias que permitan a esta zona mejorar su economía reduciendo la pobreza y logrando un adecuado ordenamiento territorial.

(Telégrafo, 2018) menciona que:

Los activos de las cooperativas de ahorro y crédito crecieron el 4,9% (\$ 11.387 millones) en 2017. En el mismo porcentaje evolucionaron los pasivos con \$ 9.296,4 millones; mientras que el patrimonio lo hizo el 2,2% (\$ 1.566,7 millones). Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua y Pastaza son las provincias que más han aportado al crecimiento. Aquí los activos de 259 instituciones financieras populares y solidarias alcanzan los \$ 2.918 millones. Tienen un nivel de ingresos que sobrepasa los \$ 351 millones. El 69,92% de los créditos concedidos en esta zona llega a socios con un nivel de instrucción primaria y secundaria, lo cual refleja “un alto grado de inclusión financiera en el sector rural”. La SEPS realizó el año pasado supervisiones preventivas, correctivas e intensivas a 670 cooperativas y 4 asociaciones mutualistas. Para la Superintendencia, los recientes indicadores evidencian que el sector cooperativo evolucionó positivamente y permitió, a través de la supervisión, mantener la estabilidad de las entidades financieras.

Las primeras cooperativas crecieron en función de dar oportunidades de desarrollo para el sector medio-bajo, donde les brindaban a los ciudadanos garantías en sus créditos y por sobre todo oportunidades de crecer a través de ellos.

Ante la presencia de una cantidad significativa de Cooperativas de Ahorro y Crédito presentes en la zona 3, surge la necesidad de analizar el tema de las estrategias financieras en colocación de créditos y como ellas ayudan a la sostenibilidad de las cooperativas reguladas por las SEPS, a fin

diseñar una herramienta idónea para que la Gerencia tome sus decisiones enfocadas en generar valor para las mismas, en donde se abordan temas relacionados con el correcto otorgamiento de créditos a cualquier sector económico.

### **1.3.3. Planteamiento Micro**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de Cotopaxi han sido una fuente generadora de empleo, así como han ocasionado que la economía se dinamice, siendo el punto de partida para el desarrollo sustentable.

La constante expansión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia ha sido gracias al diverso portafolio de productos financieros que éstas ofertan al público en general, sobre todo impulsa los emprendimientos de los ciudadanos permitiendo mejorar la calidad de vida de la población.

Según (Ecuador Inmediato, 2018) en su noticia: Superintendencia de Economía Popular asume control de 40 cooperativas de ahorro y crédito afirma que:

El sector mantiene un crecimiento sostenido del 20 por ciento.

El análisis de riesgo se dará bajo los mecanismos de regulación que mantiene la SBS en lo referente a las grandes cooperativas. “El control de las cooperativas pequeñas se hará con una regulación diferenciada”. Las cooperativas deben guardar los mecanismos de prudencia financiera, riesgos de morosidad y control de las tasas de interés que mantiene el BCE.

Virginia Escobar, gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cotopaxi, señaló que, tras 25 años de servicio, la institución “registra actualmente 130 millones de dólares en activos y tiene 135 mil socio. La cooperativa brinda su atención en las provincias de Cotopaxi, Pichincha, Chimborazo y Los Ríos. La cooperativa ha destinado un 62% de su cartera al microcrédito, 30% al crédito de consumo y un 8% al comercial y a las pequeñas empresas.

En la provincia de Cotopaxi existe una gran aceptación por parte de la población en cuanto a las Cooperativas de Ahorro y Crédito lo que provoca que la aplicación de Estrategias Financieras sea un punto de partida vital dentro de estas organizaciones permitiendo generar valor a las mismas y optimizando recursos.



### 1.3.4. Árbol de Problemas

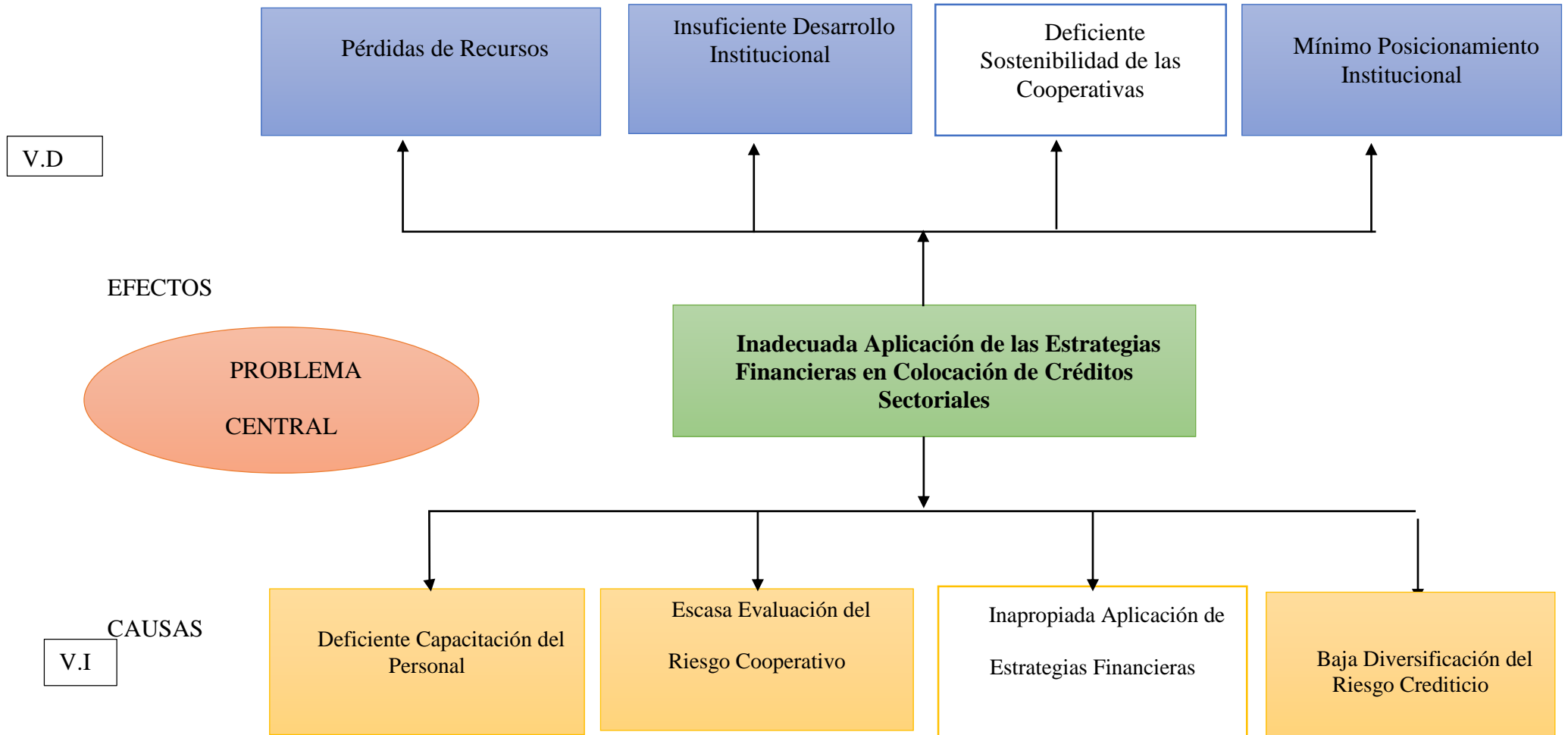


Figura 1. Árbol de Problema

### **1.3.5. Justificación e Importancia**

La investigación a realizar es de importancia ya que se da con el propósito de conocer las Estrategias Financieras y el grado de influencia en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro para promover el desarrollo y crecimiento de las mismas.

Con esta investigación se podrá mejorar la aplicación de las Estrategias Financieras lo que influirá positivamente en la gestión al momento de otorgar crédito y en la recuperación de cartera permitiendo una mejor toma de decisiones.

Cabe indicar que se desarrollará un Balance Score Card enfocado a las 5C de crédito: Carácter, Capital, Capacidad de Pago, Condiciones, Colateral de manera que permitan a los asesores de crédito de las diferentes Cooperativas contar con una herramienta que evalúe la situación de cada cliente y emita un criterio con el objetivo de saber si otorgar o no el crédito.

### **1.4.Hipótesis**

Para la formulación de la hipótesis es importante apreciar el entorno ya que involucra el lugar físico a investigar puesto que mediante la observación se identifica algunos de los factores que inciden en el tema a investigar. Por lo cual se parte del concepto de la misma.

Según (Colegio24hs, 2004) menciona que:

Una hipótesis es un enunciado a partir del cual se propone explicar por qué y cómo ocurre fenómeno entre sí. o varios fenómenos relacionados

Las hipótesis son un elemento necesario para la investigación científica, ya que la ciencia pretende explicar los hechos o fenómenos que ocurren en la naturaleza o en las sociedades. Estas hipótesis son suposiciones acerca de por qué y cómo se producen los hechos a estudiar, es decir, que permiten anticipar una respuesta a un problema planteado. (Pág.4)

Según (Campos Covarrubias & Bermúdez Sánchez, 2006) determinan que:

la hipótesis es una premisa o supuesto que se plantea en forma de pregunta respecto de un fenómeno o sobre una o algunas relaciones entre variables que intervienen para que algo se dé. Es decir, es una afirmación razonada que surge del referente teórico o empírico en el que se mueve quien hace el razonamiento, universo real natural o social. (Pág.8)

#### **1.4.1. Hipótesis Nula**

Según (Campos Covarrubias & Bermúdez Sánchez, 2006) mencionan que:

La hipótesis nula es aquella que no es comprobada, es decir, cuando ésta no tiene correspondencia con la realidad en la cual se quiere probar. Pero ello no significa que deba ser eliminada del proceso de la investigación, por el contrario, su revisión y revaloración pueden conducir a la estructuración de una nueva hipótesis más cercana a lo real, o por lo menos puede indicarnos con cierta precisión, los aspectos que debemos abordar, y evitar caer en especulaciones inoperantes y alejadas del problema que tratamos de resolver. (Pág.13)

**H<sub>0</sub>:** Las estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales NO inciden en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS.

#### **1.4.2. Hipótesis Alternativa**

"La Hipótesis Alternativa solo pueden formularse cuando hay necesidad de plantear otras explicaciones complementarias a la hipótesis original. Estas hipótesis generalmente ayudan a argumentar cuando la hipótesis que se ha puesto a prueba no tiene resultados concluyentes" (Yuni & Ariel Urbano, 2010, pág. 109)

**H<sub>1</sub>:** Las estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales inciden en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS.

### **1.5.Contextualización**

#### **1.5.1. Variable Independiente**

Hace énfasis a como la aplicación de estrategias financieras en colocación de créditos influyen en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS, pues si bien una estrategia financiera permite evaluar una situación y tomar la decisión más certera, los tiempos

actuales son más inciertos e inseguros cuando de tomar decisiones se trata, es por eso que la aplicación de las mismas se vuelve vital para que una entidad se mantenga dentro de un mercado competitivo.

A través de los tiempos las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria han tenido gran apogeo dentro del sector financiero sin embargo se ven vulneradas ante un mercado más competitivo, esto ha provocado una sobreoferta de créditos permitiendo que la población se endeude con mayor frecuencia, sin embargo, muchas de las veces la entidad no realiza el proceso adecuado para el otorgamiento del crédito causando una pérdida de liquidez retrocediendo el desarrollo económico de la misma, considerando también que muchas de las veces se pueden involucrar con el lavado de dinero provocando la liquidación de estas.

La estrategia de una compañía es el plan de acción de la administración para operar el negocio y dirigir sus operaciones. La elaboración de una estrategia representa el compromiso administrativo con un conjunto particular de medidas para hacer crecer a la organización, atraer y satisfacer a los clientes, competir con éxito, dirigir operaciones y mejorar su desempeño financiero y de mercado. El núcleo de la estrategia lo conforman las acciones y los movimientos en el mercado que efectúan los administradores para mejorar el desempeño financiero de la empresa, fortalecer su posición competitiva de largo plazo y obtener distinta que aleje a una empresa de sus rivales y genere una ventaja competitiva es el boleto más confiable para obtener ganancias superiores al promedio. (Hill & Jones, 2005, pág. 3 y 6)

Por lo tanto, la aplicación de las estrategias financieras en colocación de créditos comienza a partir de la predisposición de cada uno de los involucrados logrando una mejor agilidad en colocación, así como la reducción del riesgo a la que la entidad se ve expuesta.

### **1.5.2. Variable Dependiente**

Corresponde a la Sostenibilidad de las Cooperativas puesto que se incluye toda la información correspondiente a cada variable investigada del actual proyecto de investigación. En la Supra ordenación se conoce cuál es la participación de los diferentes elementos en el desarrollo de las

variables, así también las ideas muestran de forma más exacta cada uno de los elementos que intervienen en la Supra ordenación.

La sostenibilidad es la capacidad de las Cooperativas de mantenerse en el mercado y de ofrecer servicios financieros a largo plazo, por lo cual se vuelve importante dentro de un mercado competitivo en el que cada año va creciendo a pasos agigantados la toma de decisiones para el desarrollo económico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Al desarrollar el estudio de la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en la provincia de Cotopaxi permite sintetizar la investigación identificando cuales son las estrategias más frecuentes que utilizan mismas que le permitan el crecimiento económico y la sostenibilidad. Además de un mejor control que ayuda a reflejar la situación económica real del sector explicando los efectos positivos como negativos en el transcurso del período que se está analizando en su contexto.

De acuerdo a (Austermühle, 2015) deduce que:

La palabra «sostenibilidad» en sus diferentes variaciones está en la boca de todo el mundo. Los economistas hablan de un «negocio sostenible» al referirse a una empresa que no tiene impacto negativo en el ambiente global, la sociedad o la economía. Es decir, una empresa cuyas actividades son amigables con el ambiente, de forma que aseguran que todos los procesos, productos y operaciones consideren los retos ambientales y que al mismo. (Pág. 21)

Es importante mencionar que la sostenibilidad es un contexto muy amplio pues no solo se enfoca en lo ambiental, social o cultural, sino que se constituye en grupo amplio de actividades que permitan el desarrollo y la buena toma decisiones por parte de las personas involucradas, así como generar un aporte a la sociedad a largo plazo.

Uno de los puntos relevantes que influyen en la sostenibilidad es la gestión financiera que realiza cada entidad, la misma está influenciada por el análisis financiero la cual determina una parte de la situación económica en la cual se encuentra la entidad.

De acuerdo con (Córdova, 2014) afirma que:

El análisis financiero es el estudio de los estados financieros de una organización, que permite evaluar su condición financiera, desempeño (gestión financiera) y tendencias generales y específicas para, asimismo, poder proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos. Dicho estudio se hace a partir de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. Cada componente de un estado financiero tiene un significado y un efecto dentro de la estructura contable y financiera de la empresa, efecto que se debe identificar y, de ser posible, cuantificar. (Pág. 153)

Por consiguiente, la sostenibilidad inicia a partir de las decisiones que cada entidad tome ya que las circunstancias en las cuales se encuentran deben ser analizadas desde varios puntos de vista, puesto que los mismos evalúan todos los posibles escenarios ante una crisis, generando así una solidez de mantenerse en el mercado y ofrecer sus servicios a largo plazo.

1.5.3. Supra ordenación

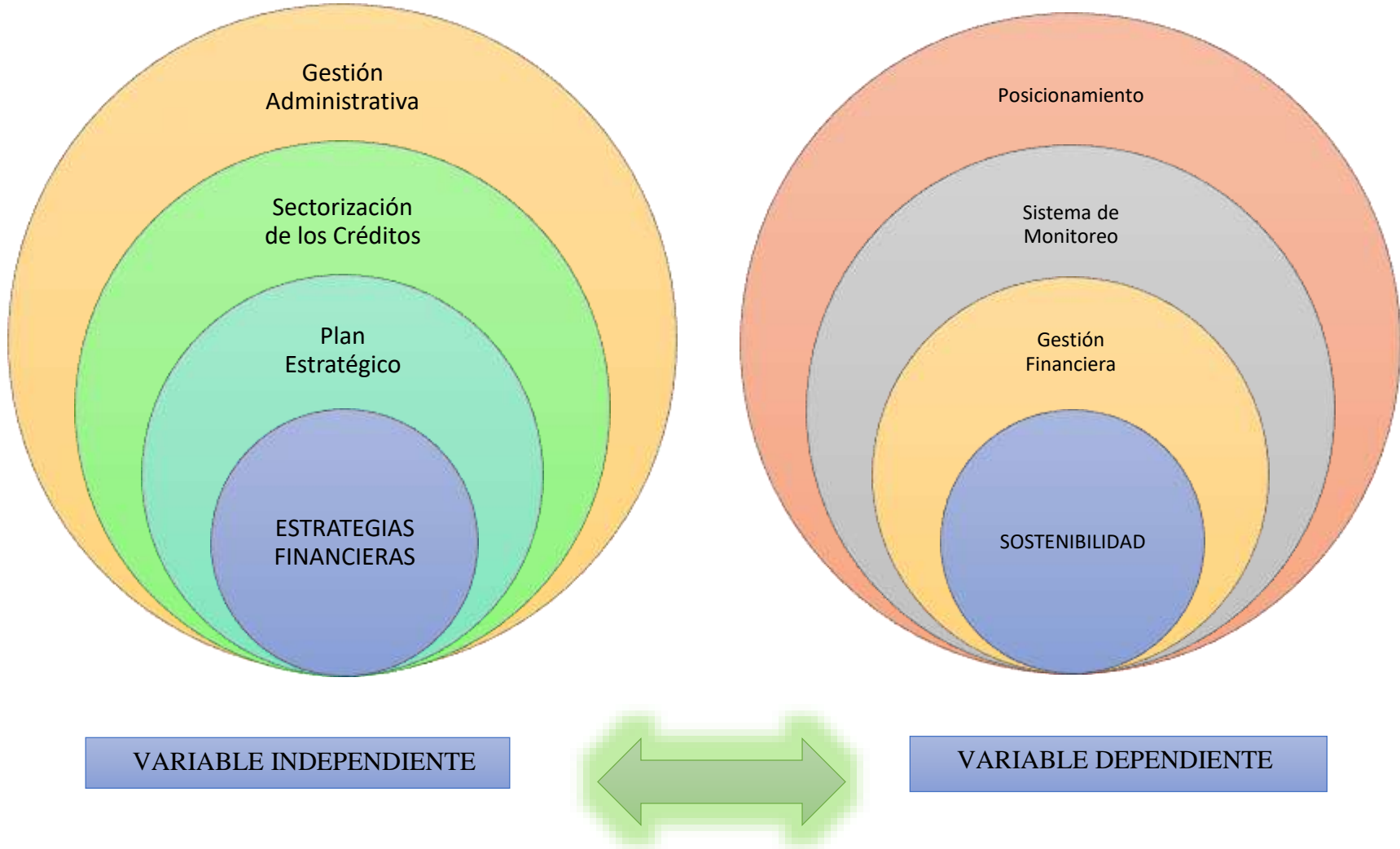
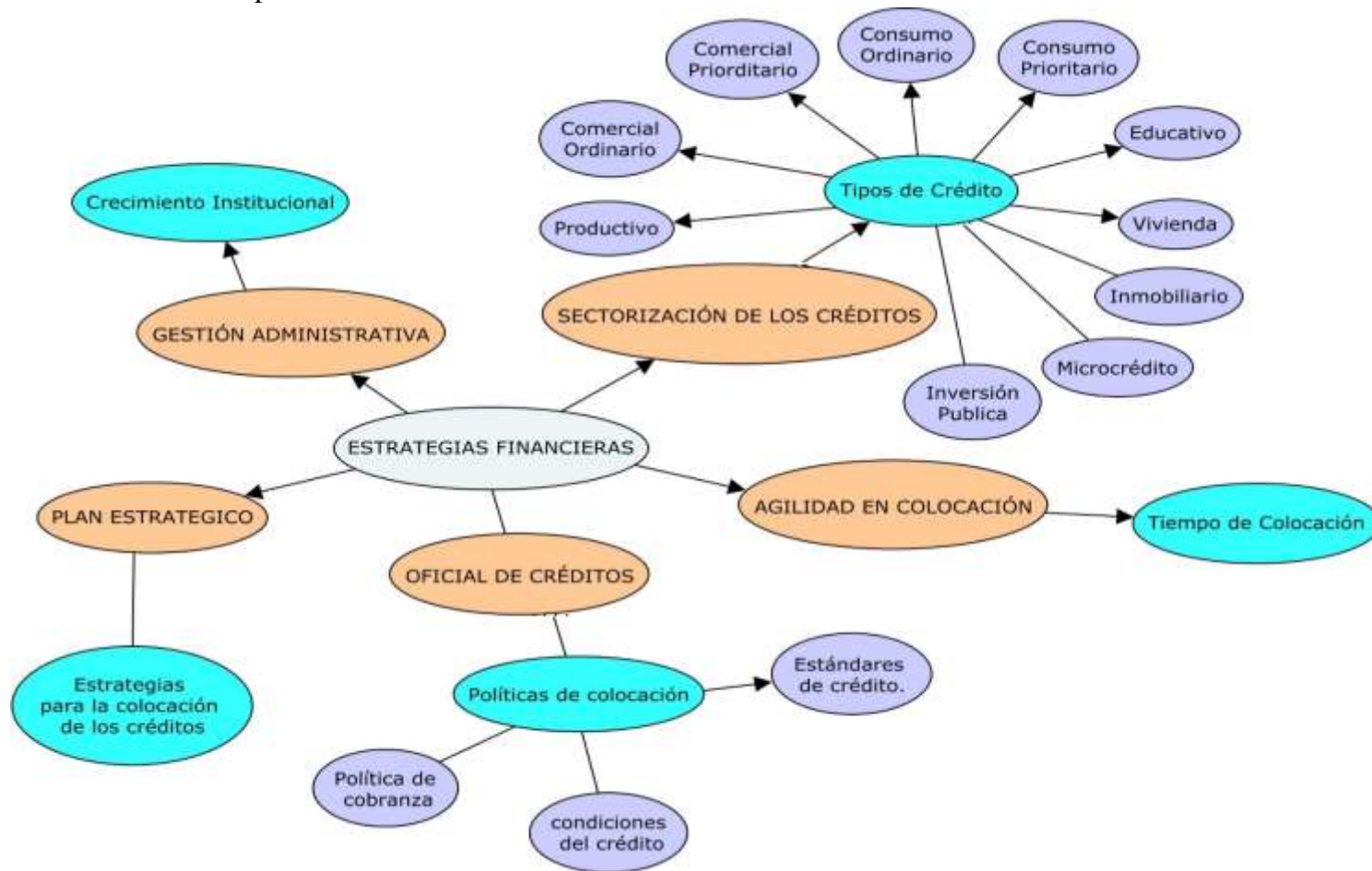


Figura 2. Supra ordenación de Variables

a) Constelación de ideas Estrategias Financieras

Variable Independiente



*Figura 3.* Constelación de ideas Estrategias Financieras



## b) Constelación de ideas Sostenibilidad Económica

Variable Dependiente



*Figura 4.* Constelación de ideas Sostenibilidad Económica

### 1.5.4. Operacionalización de Variables

**Objetivo:** Analizar el otorgamiento de créditos sectoriales y su incidencia en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en la provincia de Cotopaxi, período 2012-2016.

**Tabla 2**  
*Contextualización de la Variable Independiente*

| CONCEPTUALIZACIÓN   | CATEGORIAS                           | INDICADORES                      | ÍTEMS   | INSTRUMENTOS          |
|---|--------------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------|
| Estrategias Financieras:<br><b>Una estrategia financiera se define como las prácticas que una empresa adopta para alcanzar sus objetivos económicos</b> | <b>Gestión Administrativa</b>        | <b>Crecimiento Institucional</b> | ¿En qué porcentaje creció la Cooperativa en el último año?  | <b>ENCUESTA ANEXO</b> |
|   | <b>Sectorización de los créditos</b> | <b>Tipos de Crédito</b>          | ¿Las decisiones gerenciales en su mayoría se toman en función de?<br>¿A qué sector otorgo créditos con mayor frecuencia?  |                       |
|   | <b>Agilidad de Colocación</b>        | <b>Tiempo de Colocación</b>      | ¿Qué tiempo demora en la aprobación de créditos según su sector?  |                       |
|   | <b>Oficial de créditos</b>           | <b>Políticas de colocación</b>   | ¿Tiene metas establecidas a sus asesores de crédito?<br>¿Cuál es la meta aproximada en cuanto a monto que impone a sus asesores?<br>¿Con qué frecuencia los asesores de crédito de su institución llegan a cumplir las metas impuestas mes a mes? |                       |

CONTINÚA



**Plan Estratégico****Estrategias para la  
colocación de los  
créditos**

¿Cuenta la institución con un plan estratégico para la colocación de créditos sectoriales?

¿De las siguientes estrategias para la colocación de créditos cual se apega a su actividad?

¿En el cumplimiento de las estrategias y toma de decisiones se evalúa la influencia de los competidores?

**Tabla 3**  
*Contextualización Variable Dependiente*

| CONCEPTUALIZACIÓN   | CATEGORIAS   | INDICADORES  | ÍTEMS   | INSTRUMENTOS                 |
|---|--|--|---|------------------------------|
| <p>Sostenibilidad de las Cooperativas:<br/><b>Es la capacidad de las Cooperativas de mantenerse en el mercado y de ofrecer servicios financieros a largo plazo.</b></p> | <p><b>GESTIÓN FINANCIERA</b></p>   | <p><b>Indicadores Financieros</b></p>  | <p>¿La entidad calcula indicadores financieros?</p>             | <p><b>ENCUESTA ANEXO</b></p> |
|   |  | <p><b>Protección:</b> Capital institucional / Activos</p>  | <p>¿Con qué frecuencia analiza los indicadores financieros?</p> |                              |
|   | <p><b>Estructura financiera:</b> Activos improductivos / Activos</p>                   | <p>¿Se realizan comparaciones entre la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos?</p>                  |   |                              |
|   | <p><b>Rendimiento y costos:</b> Resultado neto de la gestión / Promedio de activos</p> | <p>¿Han implementado programas para captar ahorros de modo que estos se encuentren en los parámetros de 70-80% de depósitos de ahorros de asociados?</p> |   |                              |
|   | <p><b>Liquidez:</b> Préstamos/Activos totales</p>                                      | <p>¿De qué manera la Cooperativa Incentiva el Ahorro?</p>  |   |                              |
| <p><b>SISTEMA DE MONITOREO PERLAS</b></p>   | <p><b>Activos Improductivos:</b> Cartera en mora/ cartera bruta</p>                    | <p>¿Qué tipos de políticas han emitido que les permita controlar la tasa de morosidad que se encuentre por debajo del 5%?</p>                            |   |                              |
|   |  | <p><b>Señales expansivas:</b> Tasa de Crecimiento del Ahorro (real)</p>  |   |                              |

CONTINÚA



|                        |                            |   |
|------------------------|----------------------------|---|
| <b>POSICIONAMIENTO</b> | Gestión del Talento Humano | <p>¿Realiza un análisis para evaluar el crecimiento de la Cooperativa?</p> <p>¿En qué porcentaje creció la Cooperativa en el último año?</p> <p>¿Con que frecuencia capacita a sus empleados con nuevas actualizaciones?</p> <p>¿De qué manera premia s sus empleados para un mejor desempeño en su ámbito laboral?</p> |
|                        | Gestión de Control interno | <p>¿Sus empleados conocen el código de ética de la institución?</p> <p>¿Su entidad maneja visión y misión para el cumplimiento de objetivos?</p>  |

## **1.6.Objetivos Generales y Específicos**

### **1.6.1. Objetivos Generales**

Analizar las estrategias financieras en el otorgamiento de créditos sectoriales, y su incidencia en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en Cotopaxi, período 2012-2016.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Desarrollar una revisión teórica – epistémica relacionada con las estrategias financieras en el otorgamiento de créditos sectoriales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito referente a la sostenibilidad para estructurar una base conceptual que permita el desarrollo del trabajo de investigación.
- ✓ Investigar las estrategias financieras en el otorgamiento de crédito sectoriales que más influyan en la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la SEPS en Cotopaxi, período 2012-2016
- ✓ Identificar el nivel de Otorgamiento de Créditos Sectoriales, en cuanto Liquidez, Solvencia y Rentabilidad mediante el detalle de los Estados Financieros.
- ✓ Analizar los resultados y establecer conclusiones y recomendaciones de las Estrategias Financieras en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS provincia de Cotopaxi.
- ✓ Proponer un Balance Score Card basado en las 5C de Crédito que permitan determinar las estrategias apropiadas al momento de otorgar los diferentes tipos de crédito.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Las estrategias financieras en la gestión crediticia de una cooperativa ayudarían a la gestión de la misma ya que estaría basada en un control de todas las actividades gerenciales que se aplique para que la cooperativa pueda aumentar su rentabilidad y los estándares de liquidez sean más elevados y así puedan mantenerse en el mercado con una sostenibilidad creciente y confortable de acuerdo a la situación económica que se encuentre el país en instancia

De acuerdo a la investigación titulada “Estrategias financieras y la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador en el mercado mayorista de la ciudad de Ambato en el período 2016 – 2017”. Previo a la obtención del título de Ingeniería Financiera otorgado por la Universidad Técnica de Ambato.

En primera instancia determinar el impacto de las estrategias financieras en la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador en el Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato por consiguiente consiguió aplicación de estrategias financieras que utiliza la entidad, estas se enfocan en alcanzar los objetivos planteados partiendo de la eficiencia en la gestión, pero resultan insuficiente, por lo que constituye una desventaja en su sector. La rentabilidad dentro de la cooperativa según la encuesta realizada se determinó que en los últimos años ha variado significativamente, provocando que en el 2014 y 2015 los rendimientos se han bajos, para el 2016 mediante tácticas empleadas mediante la gerencia de dicha cooperativa se ha logrado incrementar en poco porcentaje el rendimiento de los ingresos. (Acosta Acosta, 2017, pág. 80)

#### 2.2. Bases Teóricas

##### 2.2.1. Cooperativas

###### a) Concepto de Cooperativa

Las Cooperativas son instituciones financieras formada por varios socios los cuales pueden adquirir créditos, ahorrar, plazos fijos manteniendo así su dinero seguro sujetado el mismo a altos estándares de seguridad y control a la cual están regidos.

Según la (Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2013) menciona que las cooperativas:

“Art.- 34.- Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.” (pág. 10)

Las Cooperativas son instituciones que ayudan a la sociedad sin fin de lucro con el único propósito de hacer responsabilidad social y ayudar a la economía mediante las satisfacciones de varias necesidades económicas, sociales y culturales el cuales con progreso se tendrá mayor beneficio.

### **b) Objeto Social de las Cooperativas**

Según el (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014) menciona que:

“Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social. ” (pág. 6)

El objeto social que adoptan las Cooperativas es fácil de deducir ya que mantiene un estatus concreto y debe estar ligado a las buenas prácticas del Buen gobierno corporativo manteniendo y satisfaciendo las necesidades económicas de sus socios.

### **c) Clasificación de las Cooperativas**

Las cooperativas pueden clasificar de distintas manera como lo determinan varios autores una ellas es la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, De las organizaciones del sector cooperativo, 2014) que menciona:

Art. 24.- Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.



Art. 25.- Cooperativas de consumo. - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda. - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley. Art. 28.- Cooperativas de servicios. - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia. (pág. 9)

Mediante el autor las cooperativas se clasifican mediante la necesidad que uno tenga por ejemplo esta la cooperativa de vivienda la cual sirve para que el socio adquiera un crédito y pueda construir una casa, cooperativa de producción esta se la utiliza para aquellos socios que necesitan crecer su negocio y aumentar su producción de algo conocidos como microcréditos, también tenemos la cooperativa de consumo que ayudar con artículos de primera necesidad y por último la cooperativa de ahorro que se considera tener un ahorro para antecedentes que el socio puede tener.

#### **d) Las Cooperativas y la Sostenibilidad**

La sostenibilidad es satisfacer necesidades comprometiéndose con las futuras generaciones basando en el cuidado del medio ambiente y el bienestar social, para lo cual la sostenibilidad pone énfasis en preservar la biodiversidad sin dejar el progreso económico y social, por consiguiente, está encargado de realizar actividades para el cuidado y estabilidad del medio ambiente de manera rentable.

Es por ello que la sostenibilidad está a mano con las cooperativas ya ellas están encargadas de realizar programas de ayuda para el cuidado del medio ambiente de forma global es por ello que

cada cooperativa tiene un presupuesto destinado para la sostenibilidad como por ejemplo dar charlas de reciclaje, emprender el ahorro en los niños desde los padres para que se ayuden en sus estudios, lo cual son proyectos que ayudan a la sociedad económicamente y socialmente.

### **2.2.2. Estrategias**

Las estrategias es una serie de tácticas que se utiliza para cumplir los objetivos metas que una entidad posee para poder tomar decisiones y conseguir los mejores resultados posibles.

Las estrategias también se pueden implementar a corto plazo o largo plazo de acuerdo a los objetivos que se quiera alcanzar, es un arte ya que la estrategia se evalúa e implementarla está en la constancia.

#### **a) Objetivos de las Estrategias**

Las estrategias son tácticas que se establece en una institución, entidad para obtener beneficios económicos en menor tiempo, mediante planes de acción para que así la entidad crezca de manera acelerada y tenga un mejor crecimiento y estabilidad en el mercado.

“La estrategia de una compañía es el plan de acción de la administración para operar el negocio y dirigir sus operaciones. La elaboración de una estrategia representa el compromiso administrativo con un conjunto particular de medidas para hacer crecer a la organización, atraer y satisfacer a los clientes, competir con éxito, dirigir operaciones y mejorar su desempeño financiero y de mercado. El núcleo de la estrategia lo conforman las acciones y los movimientos en el mercado que efectúan los administradores para mejorar el desempeño financiero de la empresa, fortalecer su posición competitiva de largo plazo y obtener distinta que aleje a una empresa de sus rivales y genere una ventaja competitiva es el boleto más confiable para obtener ganancias superiores al promedio.” (Hill & Jones, 2005, pág. 3 y 6).

El autor (Gallardo, 2012) menciona que “las estrategias financieras empresariales deberán estar en correspondencia con la estrategia principal y de negocio que se haya decidido a partir del proceso de planeación estratégica de la organización.”

### **b) Funciones de las Estrategias**

Las funciones son básicas prácticamente se utiliza para conseguir posicionamiento en el mercado, buscar socios fieles, y mejorar los aspectos de la liquidez sean más provecho.

### **c) Ambiente de la Gestión Financiera**

La gestión financiera que las cooperativas de crédito y ahorro utilizan es de control, sustento, respaldo para poder dar al socio confianza, porque con la confianza la empresa puede llegar a gestionar y cumplir sus metas de mejor manera y prosperidad para la entidad logre cumplir sus metas planteadas cada mes.

El ambiente que se lleva en esto es constancia en querer ser mejores en el mercado y con la competencia.

### **d) Sistema de Evaluación PERLAS**

En la actualidad las Cooperativas evalúan su desempeño de manera que proyecten una imagen aceptable y rentable con la finalidad de captar dinero, es así que necesitan una herramienta que les permita evaluar minuciosamente su desempeño.

Según la información que presenta (CONSEJO MUNDIAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, 2009) menciona que:

PERLAS. -Es una serie de herramientas técnicas; Se han promovido varios ratios financieras y reglas empíricas para instituciones financieras en todo el mundo, pero pocos de éstos han sido consolidados en un programa de evaluación que sea capaz de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. Desde 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocidos como "PERLAS". El sistema de monitoreo PERLAS consiste en relaciones financieras que dan por resultado la evaluación completa del desempeño financiero de una cooperativa de ahorro y crédito. (Pág. 3-5)

**Tabla 4***Significado de las siglas PERLAS*

|          |                              |
|----------|------------------------------|
| <b>P</b> | <b>PROTECCIÓN</b>            |
| <b>E</b> | <b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b> |
| <b>R</b> | <b>RENDIMIENTOS Y COSTOS</b> |
| <b>L</b> | <b>LIQUIDEZ</b>              |
| <b>A</b> | <b>ACTIVOS IMPRODUCTIVOS</b> |
| <b>S</b> | <b>SEÑALES EXPANSIVAS</b>    |

**Fuente:** (CONSEJO MUNDIAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDIT, 2009)

(Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2011) Menciona que:

Es la asociación cumbre mundial y una organización de desarrollo del sistema internacional de cooperativas de ahorro y crédito. Promueve el crecimiento sostenible de las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas financieras en todo el mundo. Como instrumentos de desarrollo económico y social, 53,000 cooperativas de ahorro y crédito en 100 países atienden a aproximadamente 188 millones de personas. La misión del WOCCU es ser el principal defensor, plataforma, agencia de desarrollo y modelo de buen gobierno del mundo para cooperativas de ahorro y crédito.

#### e) **Tipos de Estrategias**

Según (Ortiz Gomez, 2015) Menciona que existen varios tipos de estrategias entre ellas están:

##### **La Estrategia De La Excelencia Operativa**

Se ubica al grupo de clientes que toman decisiones de compras con base en el estudio de los precios, la calidad, la velocidad y la comodidad presente al cristalizarse la adquisición. Para cubrir estos requisitos, las empresas deben mejorar el modo permanente la rapidez en el suministro, promover el acceso expedito a los productos y reducir los costos implícitos en la cadena.

##### **Estrategia De Liderazgo En Precios**

Es coherente con los segmentos poblacionales que conceden significado especial a los parámetros de la marca o de tecnologías concretas, en cuyo caso valoran los esfuerzos de las firmas innovadoras.

Cuando se tiene el convencimiento pleno de integrar un oligopolio o de ofrecer una elevada calidad de los bienes y servicios, será posible operar con precios superiores a los promedios fijados por los competidores.

##### **Estrategias Asociadas Con Los Atributos Del Cliente**

Cuando los equipos directivos consolidan en los planes las expectativas comerciales, estas revelan metas relacionadas con los volúmenes de venta por producto, líneas de producto, unidad estratégica de negocio, canal de distribución, ciudad y zona geográfica, mediante las cuales alcanzas el objetivo estratégico relacionado con la cuota de participación en el mercado. (pág.22)

## **f) Toma de Decisiones Gerenciales**

Las decisiones gerenciales son tomadas por los altos directivos los cuales son reflejadas en sus estados financieros, mediante el cual se conoce si son adecuadas o necesita un reajuste, la cual utiliza estrategias financieras para poder aumentar la rentabilidad y la gerencia este a gusta con la sostenibilidad de la misma.

(Salud Colectiva, 2017) Indica que la toma de decisiones:

“Es un estudio formal sobre la toma de decisiones. Los estudios de casos reales, que se sirven de la inspección y los experimentos, se denominan teoría descriptiva de decisión; los estudios de la toma de decisiones racionales, que utilizan la lógica y la estadística, se llaman teoría preceptiva de decisión. Estos estudios se hacen más complicados cuando hay más de un individuo, cuando los resultados de diversas opciones no se conocen con exactitud y cuando las probabilidades de los distintos resultados son desconocidas.

La toma de decisión es también un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.” (Pág.1)

### **2.2.3. Información Financiera**

#### **a) Estados financieros**

(Financiera, 2016) Menciona que:

Los estados financieros son un informe resumido que muestra cómo una empresa ha utilizado los fondos que le confían sus accionistas y acreedores, y cuál es su situación financiera actual. Los tres estados financieros básicos son el balance, que muestra los activos, pasivos y patrimonio de la empresa en una fecha establecida; (2) estado de resultados, que muestra cómo se obtiene el ingreso neto de la empresa en un período determinado, y (3) el estado de flujo de efectivo que muestra las entradas y salidas de efectivo producidas durante el período.

Es una práctica estándar para las empresas presentar estados financieros que se adhieran a los principios de contabilidad generalmente aceptados para mantener la continuidad de la información y la presentación a través de las fronteras internacionales. Los estados financieros son a menudo auditados por agencias gubernamentales, contadores, firmas, etc. para asegurar la exactitud y para propósitos de impuestos, financiamiento o inversión.

## **b) Flujo de efectivo**

El flujo de efectivo es un estado el cual nos permite mirar que movimientos tuvo el dinero que manejamos en el día, por el cual el gerente a ver los resultados puede comparar y ver en qué situación está la empresa líquidamente para poder tomar decisiones y evaluar así lo que está bueno y malo de la entidad.

Según (Nostrum, 2007) Menciona que los flujos de efectivo:

Flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición.

El objetivo de esta Norma es exigir a las entidades que suministren información acerca de los movimientos históricos en el efectivo y los equivalentes al efectivo a través de la presentación de un estado de flujos de efectivo, clasificados según procedan de actividades de explotación, de inversión y de financiación.

Por lo tanto, ante esta investigación se puede argumentar que las normas financieras se hicieron para seguirlas y mediante el flujo de efectivo me permite mirar a la empresa tanto en inversión, financiamiento y explotación de la misma

## **c) Usuarios de la información Financiera**

(Casa Chacha & Taipe Velasco, 2018, pág. 37)Indica que

Son todos los individuos o grupos interesados en conocer cuáles son los resultados que refleja una entidad estas pueden ser usuarios internos o externos. En donde se constate la administración de la entidad, verificar que eficiente es para resolver problemas, se podrá saber cuál es la seguridad que brinda la entidad en cuanto a protección de datos como de seguridad financiera, así como también permitirá verificar si la entidad cumple o no con las normas, leyes o reglamentos dispuestos por el gobierno.

## **d) Calidad de la información Financiera**

Toda información que las entidades poseen debe ser clara, confiable, útil y precisa para poder tomar una buena decisión en beneficio de las mismas, esta información debe contener anexos,

reportes de todos los movimientos que se haya tenido en el transcurso del día para que los estados financieros sean reales con sus respectivos anexos, utilizando las normas de información financiera (NIF) para dar así un criterio propio de mejora constante.

(Rivera, 2013) Indica que:

Las características cualitativas que debe tener la información financiera y que están contenidas en la NIF A-4 son las siguientes:

**Confiabilidad**

La información financiera que se presente debe ser confiable y para que esto ocurra debe ser información que se pueda comprobar su veracidad, es decir información que se pueda comprobar de donde proviene, que no sea inventada; que sea representativa, que sea objetiva, donde no haya manipulación de la información y que sea verificable.

**Relevancia**

La información financiera posee esta cualidad cuando impacta la toma de decisiones económicas de quienes la utilizan. Para que la información sea relevante debe permitir un adecuado entendimiento a los usuarios de la información, deber servir de base para la elaboración de proyecciones y mostrar los aspectos más significativos de la entidad reconocidos de manera contable.

**Comprensibilidad**

Una cualidad esencial de la información financiera proporcionada, es que facilite el entendimiento para los usuarios de dicha información, pues de nada sirve que la gente que está a cargo de elaborar la información financiera, sea la única que sea capaz de comprender y entender lo que contiene la información financiera.

**Comparabilidad**

Para que la información financiera sea comparable, debe permitir a los usuarios de la información, el poder identificar y analizar las diferencias y similitudes con la información de la misma entidad o con el de otras entidades a lo largo del tiempo.

#### 2.2.4. Políticas de Crédito

##### a) Crédito

Los tiempos actuales demandan nuevas formas de conseguir inversión para poder emprender u mejorar un negocio, es así que el crédito se vuelve una herramienta muy útil para progresar, el conseguir un crédito también implica contar con un historial crediticio implacable, así como las posibilidades de corresponder a su pago. (Morales Castro & Morales Castro, 2014) Indica que:

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. (Pág. 23)

El crédito es un acuerdo entre dos partes mientras la una le ofrece un servicio la otra se compromete al pago puntual y con un recargo llamado interés, así también el prestatario asume un riesgo el cual es contrarrestado con la evaluación crediticia que realizan y el seguimiento que prestan a cada uno.

## **b) Tipos de Crédito**

Los créditos no solo son una forma de ayudar a una persona a salir adelante si no que tienen una función específica es por ello que cada entidad financiera cuenta con una clasificación que les permita acoplarse a las necesidades de los clientes, sin embargo, deben tomar en cuenta el regirse al ente regulador y las normas a cumplir para la segmentación de cartera de cada institución financiera.

(Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015) Define a la segmentación de la cartera de crédito como la siguiente:

- 1. Crédito Productivo.** - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. (Pág. 2)
- 2. Crédito Comercial Ordinario.** - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00. (Pág. 3)
- 3. Crédito Comercial Prioritario.** - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. (Pág. 3)
- 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. (Pág. 3)
- 5. Crédito de Consumo Prioritario.** - Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras



y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. (Pág. 3)

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. (Pág. 4)
7. **Crédito de Vivienda de Interés Público.** - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público. (Pág. 4)
8. **Crédito Inmobiliario.** - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a 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. (Pág. 4)
9. **Microcrédito.** - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala. (Pág. 4)
10. **Crédito de Inversión Pública.** - Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuyas prestaciones 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. (Pág. 5)

### c) Políticas de Crédito

Las políticas de crédito se basan en los objetivos que persigue cada institución financiera como también les permite plantearse límites que les provean seguridad al momento de entregar los créditos y contribuir a su permanencia en el mercado, cada política está enfocada a las necesidades de los clientes alineados a los tipos de crédito.

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Menciona que:

Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etc. (Pág. 136)

El establecimiento de una política de crédito involucra tres etapas:

- Establecer los estándares de crédito. - En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito, es decir, cómo llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar crédito a los solicitantes de crédito. (Pág. 140)
- Establecer las condiciones del crédito. - Aquí se decide acerca de la extensión del período antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos etcétera. (Pág. 141)

- Establecer la política de cobranza. - La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto período específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes. (Pág. 141)

Las políticas de crédito estarán alineadas de acuerdo con los objetivos a perseguir por las instituciones financieras, así como enfocadas a las necesidades de los clientes de manera que ayuden a su permanencia en el mercado, así como su crecimiento y expansión.

### 2.2.5. Sostenibilidad Económica

#### a) Sostenibilidad

La sostenibilidad es una herramienta que las instituciones financieras utilizan para que sus objetivos organizacionales no se vean en peligro y se puedan cumplir sin ninguna dificultad, así también satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, garantizando el equilibrio entre desarrollo y crecimiento.



*Figura 5.* Dimensiones del desarrollo sostenible y su relación

Según (EPSTEIN, 2009) menciona que existen 9 principios en los que se basa la sostenibilidad:

**Primer Principio: Ética.** - Al tratar con todos los stakeholders de la compañía, la compañía establece, promueve, monitorea y mantiene estándares y prácticas de ética.

**Segundo Principio:** Gobierno. - la compañía administra de manera conciente y efectiva todos sus recursos.

**Tercer Principio:** Transparencia. - La compañía suministra revelación oportuna de la información sobre sus productos, servicios y actividades.

**Cuarto Principio:** Relaciones de negocio. - La compañía se compromete con prácticas justas de negociación con sus proveedores, distribuidores y socios.

**Quinto Principio:** Retorno financiero. -La compañía compensa a los proveedores de capital con un retorno competitivo sobre la inversión y con la protección de los activos de la compañía.

**Sexto Principio:** Participación de la comunidad / desarrollo económico. - La compañía fomenta relaciones de beneficio mutuo entre la corporación y la comunidad en la cual es sensible para la cultura, el contexto y las necesidades de la comunidad.

**Séptimo Principio:** Valor de los productos y servicios. - La compañía respeta las necesidades, deseos y derechos de sus clientes e intenta suministrarle los niveles más altos de los valores del producto y del servicio.

**Octavo Principio:** Prácticas de empleo. - La compañía se compromete en prácticas de administración de recursos humanos que promuevan el desarrollo personal y profesional de los empleados, la diversidad y el empoderamiento.

**Noveno Principio:** Protección del ambiente. - La compañía intenta proteger y restaurar el ambiente y promueve el desarrollo sostenible con productos, procesos, servicios y otras actividades. (Pág.8)

Las organizaciones que se sujetaren a estos principios sin duda alguna lograrían una dirección centrada en cumplir los objetivos planteados, así como el desarrollo y expansión de la organización, generando confianza a sus clientes y siendo referente de la buena práctica empresarial.

## **b) Desarrollo y Crecimiento**

### **Crecimiento**

El crecimiento es la capacidad de una población de producir más bienes y servicios de manera continua, está ligado al buen manejo de los recursos con lo que cuenta cada organización y a la capacidad de producción, permitiendo el desarrollo y expansión en el mercado, las formas de conseguir el crecimiento son diversas como buscar nuevos inversionistas u financiación por parte de una entidad financiera.

## **Desarrollo**

El desarrollo es el crecimiento sostenido de manera económica, social y medioambiental que a largo plazo permite generar sociedades con alto bienestar social, el desarrollo es un crecimiento que posibilita la igualdad de oportunidades, con un mercado de trabajo que no discrimina en razón de sexo, raza, ideas, que crea empleo y disminuye el número de pobres y excluidos.

### **c) Importancia de la Sostenibilidad**

Las poblaciones actuales están cambiando y desde aquello el nuevo enfoque que plantean los gobiernos se ve relacionado en conseguir una sociedad sin necesidades por lo que consideran a la sostenibilidad como una oportunidad para garantizando el equilibrio entre crecimiento, bienestar y cuidado del medio ambiente sin afectar a las generaciones futuras.

(Machín, Armas & Mena, Aleida , 2013) menciona que:

Sostenibilidad es un vocablo que expresa toda una concepción contemporánea aparecida como consecuencia de una situación de grave insostenibilidad que amenaza el futuro de la humanidad, la cual es un problema engendrado por la misma evolución histórica de la civilización humana en su fase capitalista, por un consumo depredador que arruina al planeta, el agotamiento de modelos socio productivos y el empobrecimiento masivo de amplios sectores poblacionales. (Pág. 45)

La sostenibilidad ayuda a que los gobiernos se generen vías de desarrollo siempre y cuando se encuentre en la capacidad de que su población se adapte a las mismas y contribuya de manera adecuado, los países desarrollados en su mayoría ya actúan con conciencia social, sin embargo, para los países subdesarrollados resulta un tanto difícil por la cultura generados en ellos desde tiempos pasados.

## **2.2.6. Toma de decisiones**

### **a) Rol del gerente en la toma de decisiones**

Los gerentes juegan un papel muy importante dentro de la organización pues las decisiones que tomen se verán reflejados en los resultados que arrojen al final del ejercicio fiscal, estas decisiones se ven influenciadas por el tipo de estrategias que tengan en mente.

### **b) Importancia de la toma de decisiones**

Según (Spurr, William A. y Charles P. Bonini., 2000, pág. 175) nos menciona lo siguiente:

Cualquier problema que requiera Toma de Decisiones tiene ciertos elementos esenciales; Primero: hay diferentes maneras de resolver el problema, o sea, dos o más acciones o alternativas posibles; de otro modo no habría problema de decisión; Segundo: debe haber metas u objetivos que trata de alcanzar el que toma las decisiones; Tercero: debe haber un proceso de análisis mediante el cual las alternativas se evalúan en función de las metas. Entonces la persona encargada de tomar las decisiones puede escoger la mejor alternativa que mejor se acople a sus metas.

La toma de decisiones está dada por acciones alternativas que se tiene para resolver los diferentes problemas que se presentan en una institución, con la finalidad de alcanzar sus metas u objetivos escogiendo la mejor alternativa y que a la vez sea factible.

### **c) Procesos para la toma de decisiones**

Actualmente las organizaciones no consideran los aspectos cualitativos y cuantitativos para la toma de decisiones lo que dificulta el desarrollo de la misma, son pocos aquellos individuos que realmente se detienen a considerar el proceso secuencial y sistemático que implica tomar decisión con el objetivo de obtener realmente la efectividad necesaria a partir de la decisión tomada.

(Díaz Duarte, 2007) menciona que el proceso para la toma de decisiones es:

En primer lugar, información actualizada sobre qué alternativas se encuentran disponibles en el presente o cuáles se deben considerar. En segundo lugar, se necesita información sobre el futuro: cuáles son las consecuencias de actuar según cada una de las diversas opciones. En tercer lugar, es indispensable la información sobre como pasar del presente al futuro: cuáles son los valores y las preferencias que se deben utilizar para seleccionar, entre las alternativas que, según los criterios establecidos, conducen del mejor modo a los resultados que deseados". Este procedimiento ideal, en muchas ocasiones, debido a la escasez de tiempo y recursos para alcanzar este estado de conocimiento, es imposible aplicarlo en entornos tradicionales, por ello la necesidad de sistemas que posibiliten el análisis y la interpretación de la información disponible. (Pág. 4-5)

El método que utiliza para la toma de decisiones dependerá de cómo se adapta la organización a los nuevos tiempos, y su tiempo de reacción a las dificultades que se le presentaren.

#### **d) Métodos para la toma de decisiones**

La toma de decisiones conlleva varios métodos necesarios para la garantizar la productividad de la organización es decir su eficiencia y eficacia, con lo cual cada organización aplicará el método que más se adapte a su realidad es así que se considera dos tipos de métodos:

- ✓ Método Cualitativo
- ✓ Método Cuantitativo

El método cualitativo analiza todas las cualidades de la organización a través de una matriz conocida como FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), con lo cual las organizaciones determinan sus puntos débiles para corregirlos y expandirse en el mercado absorbiendo a la competencia.

El método cuantitativo analiza la situación de la empresa mediante instrumentos de medición ya sea utilizando datos pasados mediante gráficos estadísticos o a su vez utilizando gráficos lineales y algorítmicos, que determinen mediante números la situación real de la empresa.

### 2.2.7. Base Legal

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) afirma que:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Según (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012) en el artículo 30 menciona lo siguiente:

Las asambleas generales, serán ordinarias, extraordinarias e informativas. Las asambleas generales ordinarias se reunirán por lo menos dos veces al año. En la primera asamblea anual, que se reunirá dentro de los primeros tres meses del año, se conocerá, aprobará o rechazará los informes económicos y de gestión del Gerente y directivos; los estados financieros; se elegirá a los consejeros, cuando proceda estatutariamente, y se tratará cualquier otro asunto que conste en el orden del día determinado en la convocatoria.

Según (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012) en su artículo 122 nos dice lo siguiente: Art. “Las decisiones se tomarán mediante voto ponderado, en función del número de socios que posea cada organización, en un rango de uno a cinco votos, garantizando el derecho de las minorías, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento”. (Pág. 25)

Según (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013 - 2017) afirma lo siguiente:

Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible  
Economía popular y solidaria La importancia de la economía popular y solidaria radica en su distinta forma de reproducción económica y la alta representación dentro del sistema económico, puesto que genera alrededor del 25,7% del PIB.

Además, existen “más de mil cooperativas de ahorro y crédito y, actualmente, el sector financiero popular y solidario llega a casi USD 1 500 millones de activos y a más de dos millones de socias y socios” (Naranjo, 2011 pag.57).

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

En la presente investigación se aplicará la metodología documental y de campo que permitirá tener un levantamiento de la información y el contacto directo con las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo tanto obtendremos hechos de reales de lo que está pasando en su ámbito social y el esfuerzo que realizan para mejorar su servicio, de manera que podamos recolectar información confiable, certera para que la investigación sea más veraz y se llegue a dar una solución al problema implantado dando una posible solución de mejora.

El trabajo investigativo está basado en dos enfoques cualitativo y cuantitativo el cual permitirá desarrollar de una manera adecuada la investigación y determinar posibles resultados que ayuden a determinar y dar validez a la hipótesis implementada mediante la información recolectada.

#### **Enfoque cualitativo**

Es aquel enfoque que se centra en la recolección de información mediante interrogantes sin determinar una numeración exacta para así llegar a una interpretación.

#### **Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo está basado en un estudio estadístico y se evidencia la veracidad de la hipótesis mediante previas investigaciones mediante diferentes técnicas de análisis.

Con respecto a la investigación impartida se va llevar a cabo el enfoque cualitativo debía que la recolección de información va ser mediante la encuesta realizada a todos los gerentes de las



cooperativas a nivel de Cotopaxi, así se determinara la hipótesis expuesta dando así una propuesta de mejora a cada entidad financiera de mejora de su rentabilidad y puedan tomar buenas decisiones de sostenibilidad hacia la comunidad.

### **3.2. Modalidad de investigación.**

#### **3.2.1. Documental**

La investigación documental permite indagar en fuentes teóricas, monografías, investigaciones de diversos autores ayudando a ampliar el conocimiento para proponer como bases teóricas a la investigación relacionando conceptos y dar un previo análisis de los mismos.

#### **3.2.2. De campo**

(Ferreira & De Longhi, 2014) Menciona que:

“Comprende el contexto donde se realizará la recolección de datos, trae implicado generalmente, conseguir ciertos permisos para entrar en una institución donde se recogerá información desde sus actores o participantes” (pág. 29).

Las investigación de campo se realizara a todas las cooperativas de la provincia de Cotopaxi comprendidas en los segmentos: 1, 2, 3, 4, 5,seleccionadas aleatoriamente, puesto que se recolectara información real, confiable y verdadera mediante cuestionarios, encuestas y la observación, por consiguiente la información adquirida será analizada y se podrá dar posibles conclusiones a la investigación, por consiguiente los datos adquiridos serán estarán orientados a posible soluciones mediante la hipótesis implantada.

### **3.3.Nivel o tipo de investigación**

#### **3.3.1. Investigación Correlacional**

Según (Hernández Sampier, 2004, pág. 81) menciona que:

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.”

La metodología a utilizarse en el proyecto es de tipo correlacional debido a que se pretende analizar la relación existente entre la variable pendiente e independiente; además en el presente trabajo de investigación se desarrollará la investigación documental y de campo, en la cual se aplicará instrumentos de investigación como por ejemplo los cuestionarios dirigidos a las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la SEPS, que brindarán la información necesaria para la ejecución del tema en estudio.

#### **3.3.2. Fuentes y Técnicas de Recopilación de Información y análisis de Datos**

Luego de establecer las bases teóricas, conceptuales, legales y el tipo de investigación que utilizaremos en la presente investigación, se lleva a proceder a determinar las fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos a utilizar en nuestro tema de investigación.

##### **Fuentes Primarias:**

- Entrevista
- Encuesta
- Observación.

**Fuentes Secundarias:**

- Artículos científicos
- Revistas científicas
- Información de sitios web (internet)
- Libros
- Tesis
- Enciclopedias

Estos medios permitirán sustentar la veracidad de la investigación y su autenticidad para analizar las variables de estudio.

**3.4.Población y muestra**

(Tamayo M & Tamayo A, 2005) Define la conceptualización de población y muestra como:

Total, de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p.176)

Así también (Tamayo M & Tamayo A, 2005) menciona sobre la consideración de la muestra en una investigación para lo cual indica:

A partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población.; esta muestra, se considera, es representativa de la población.

La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesaria una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra. (p.176)

### 3.4.1. Población

Según (Gordas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J., 2011, pág. 11) en su libro de Estadística Básica para estudiantes de Ciencias se denomina población al: “Conjunto completo de elementos, con alguna característica común, que es el objeto de nuestro estudio. Esta definición incluye, por ejemplo, a todos los sucesos en que podría concretarse un fenómeno o experimento cualesquiera. Una población puede ser finita o infinita”.

La población que se empleará para realizar el presente estudio está representada por las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de la provincia de Cotopaxi

**Tabla 5**

*Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia Cotopaxi*

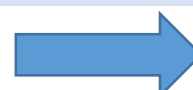
| N° | RAZÓN SOCIAL   | SEGMENTO   | CANTÓN    |
|----|--|------------|-----------|
| 1  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA | SEGMENTO 1 | LATACUNGA |
| 2  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE                       | SEGMENTO 2 | LATACUNGA |
| 3  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI      | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 4  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA                      | SEGMENTO 3 | SALCEDO   |
| 5  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE                       | SEGMENTO 3 | LA MANÁ   |
| 6  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA                      | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 7  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA                            | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 8  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA                     | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 9  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN DE LOS ANDES VISANDES           | SEGMENTO 3 | SALCEDO   |
| 10 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO                      | SEGMENTO 3 | SIGCHOS   |
| 11 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR VERDESOTO                | SEGMENTO 3 | PANGUA    |
| 12 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS                  | SEGMENTO 4 | SIGCHOS   |
| 13 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA                  | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |

CONTINÚA



|    |   |            |           |
|----|---|------------|-----------|
| 14 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO                   | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 15 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>FRAY MANUEL SALCEDO LTDA                   | SEGMENTO 4 | SALCEDO   |
| 16 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>PILAHUIN                                   | SEGMENTO 4 | SALCEDO   |
| 17 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>15 DE AGOSTO DE PILACOTO                   | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 18 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>PUJILÍ LTDA                                | SEGMENTO 4 | PUJILÍ    |
| 19 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>ILINIZA LTDA                               | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 20 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA                  | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 21 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>COORCOTOPAXI LTDA                          | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 22 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>PUCARÁ LTDA                                | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 23 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>SINCHI RUNA LTDA                           | SEGMENTO 4 | SAQUISILÍ |
| 24 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA                 | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 25 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA                 | SEGMENTO 4 | SALCEDO   |
| 26 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>INDIGENA SAC LATACUNGA LTDA                | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 27 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>CREDIL LTDA                                | SEGMENTO 4 | SALCEDO   |
| 28 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>INTERANDINA                                | SEGMENTO 4 | SALCEDO   |
| 29 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>EMPLEADOS MUNICIPALES DE<br>LATACUNGA LTDA | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 30 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>CAMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ              | SEGMENTO 5 | LA MANÁ   |
| 31 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>SAN ANTONIO DE LASSO                       | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |

CONTINÚA



|    |   |            |           |
|----|---|------------|-----------|
| 32 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE<br>COTOPAXI | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 33 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>ÉXITO LTDA                                   | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 34 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>RUNA SHUNGO                                  | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 35 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>TAWANTINSUYU LTDA                            | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 36 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>INNOVACIÓN ANDINA LTDA                       | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 37 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>JATUN MACA LTDA                              | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 38 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>MUSHUK PAKARI COICC LTDA                     | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 39 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>NUEVO AMANECER LTDA – COTOPAXI               | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 40 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>LOS ANDES DEL COTOPAXI LTDA                  | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 41 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>ALIANZA FINANCIERA DE COTOPAXI LTDA          | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 42 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>DE LA SALUD DE COTOPAXI                      | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 43 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>AEROTECNICOS FAE AEROCOOP LTDA               | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 44 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>SIMÓN BOLIVAR                                | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 45 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>SEÑOR DEL ÁRBOL                              | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 46 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>PANAMERICANA LTDA                            | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 47 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>ACHIK ÑAN CUMBIJIN LTDA                      | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 48 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>SAN PABLO DE PUCAYACU LTDA                   | SEGMENTO 5 | LA MANA   |
| 49 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br>ACCIÓN SOLIDARIA                             | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |

CONTINÚA



|    |  |            |           |
|----|--|------------|-----------|
| 50 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOLIDARIA LTDA-COTOPAXI          | SEGMENTO 5 | PANGUA    |
| 51 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO SALCEDENSE                | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 52 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KAWSAYPAK ÑAN - CAMINO A LA VIDA | SEGMENTO 5 | PUJILÍ    |
| 53 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE TOACASO           | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 54 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LIDERES DEL PROGRESO             | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 55 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEMILLAS DE PANGUA               | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 56 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUILOTOA                         | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |
| 57 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA BARBARA                    | SEGMENTO 5 | PUJILÍ    |
| 58 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COFIPACS                         | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 59 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL                       | SEGMENTO 5 | PUJILÍ    |
| 60 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COFIPAB                          | SEGMENTO 5 | SALCEDO   |
| 61 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAQUISILÍ LTDA                   | SEGMENTO 5 | SAQUISILÍ |
| 62 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA LIBERTAD 3                    | SEGMENTO 5 | LATACUNGA |

**Fuente:** (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 600 cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la SEPS, 2018)

Por Consiguiente, se determina una población (N) de 62 Cooperativas de Ahorro y Crédito sin tomar en cuenta sus sucursales.

### 3.4.2. Muestra

Según (Herrera E., L., Medina F., A., & Naranjo L., G., 2004, pág. 95) menciona lo siguiente:

En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, (...) circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en la selección de una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio. La muestra, para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación. No se debe perder de vista que por más perfecta que sea la muestra, siempre habrá una deficiencia entre el resultado que se obtiene de esta y el resultado

del universo; esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo (E); por esta razón, mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo, y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados.

En la presente investigación se ha considerado obtener información de todas las entidades involucradas en la aplicación de estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales.

### **3.4.3. Muestra de carácter intencional**

Según (Elssy Bonilla Castro, 2005, pág. 138) afirma:

El muestreo intencional o selectivo se refiere a una decisión hecha con anticipación al comienzo del estudio según la cual el investigador determina configurar una muestra inicial de informantes que posean un conocimiento general amplio sobre el tópico a indagar, o informantes que hayan vivido la experiencia sobre la cual se quiere ahondar. En esta fase de muestreo, se contactan intencionalmente personas y grupos representativos de la comunidad que se crean están en condiciones de procurar la mayor cantidad de información.

En la presente investigación se toma en cuenta la muestra intencional de manera en la cual las COAC nos permitan acceder a la información requerida.

#### **a) Cálculo de la muestra tipo cualitativo**

La determinación del tamaño de la muestra de tipo cualitativa, tiene como objetivo primordial obtener información confiable donde se minimice costos y el tiempo. A continuación, se procede a la aplicación de la fórmula para una muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$$

En la actualidad la provincia de Cotopaxi cuenta con 64 Cooperativas de Ahorro y Crédito y sus sucursales en sus diferentes ciudades considerada como una población finita.



DONDE:

**n** = Tamaño de la muestra

**z** = Nivel de fiabilidad

**N** = Población

**P** = Constante probabilidad de ocurrencia

**Q** = Constante de probabilidad de no ocurrencia

**E** = Margen de Error

Continuando se procede aplica los valores obtenidos en la fórmula

**n** =?

**Z** = 1,96 nivel de confianza 95%

**N** = 62

**P** = 0.5

**Q** = 0.5

**E** = 0.05

$$n = \frac{(1,96)^2(62) * (0,50) * (0,50)}{(62 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,50) * (0,50)}$$

n= 54 Cooperativas de ahorro y crédito a encuestar

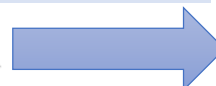
### 3.4.4. Delimitación Cuantitativa de la muestra

**Tabla 6**

*Estratos de la Muestra*

| N° | RAZÓN SOCIAL   | SEGMENTO   | CANTÓN    |
|----|--|------------|-----------|
| 1  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA | SEGMENTO 1 | LATACUNGA |
| 2  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE                       | SEGMENTO 2 | LATACUNGA |
| 3  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI      | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 4  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA                      | SEGMENTO 3 | SALCEDO   |
| 5  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE                       | SEGMENTO 3 | LA MANÁ   |
| 6  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA                      | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 7  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA                            | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 8  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA                     | SEGMENTO 3 | LATACUNGA |
| 9  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO                      | SEGMENTO 3 | SIGCHOS   |
| 10 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR VERDESOTO                | SEGMENTO 3 | PANGUA    |
| 11 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS                  | SEGMENTO 4 | SIGCHOS   |
| 12 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA                  | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 13 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO               | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 14 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN                               | SEGMENTO 4 | SALCEDO   |
| 15 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO DE PILACOTO               | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |
| 16 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUJILÍ LTDA                            | SEGMENTO 4 | PUJILÍ    |
| 17 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA LTDA                           | SEGMENTO 4 | LATACUNGA |

**CONTINÚA**



|    |   |               |           |
|----|---|---------------|-----------|
| 18 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA                 | SEGMENTO<br>4 | LATACUNGA |
| 19 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA                         | SEGMENTO<br>4 | LATACUNGA |
| 20 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARÁ LTDA                               | SEGMENTO<br>4 | LATACUNGA |
| 21 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SINCHI RUNA LTDA                          | SEGMENTO<br>4 | SAQUISILÍ |
| 22 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LATACUNGA LTDA               | SEGMENTO<br>4 | LATACUNGA |
| 23 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA                               | SEGMENTO<br>4 | SALCEDO   |
| 24 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA                               | SEGMENTO<br>4 | SALCEDO   |
| 25 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMBATO                              | SEGMENTO<br>4 | LATACUNGA |
| 26 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ             | SEGMENTO<br>5 | LA MANÁ   |
| 27 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI | SEGMENTO<br>5 | LATACUNGA |
| 28 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RUNA SHUNGO                               | SEGMENTO<br>5 | LATACUNGA |
| 29 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INNOVACIÓN ANDINA LTDA                    | SEGMENTO<br>5 | LATACUNGA |
| 30 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK PAKARI COICC LTDA                  | SEGMENTO<br>5 | SALCEDO   |
| 31 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA – COTOPAXI            | SEGMENTO<br>5 | SALCEDO   |
| 32 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ÁRBOL                           | SEGMENTO<br>5 | LATACUNGA |
| 33 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACHIK ÑAN CUMBIJIN LTDA                   | SEGMENTO<br>5 | SALCEDO   |
| 34 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PABLO DE PUCAYACU LTDA                | SEGMENTO<br>5 | LA MANÁ   |
| 35 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO SALCEDENSE                         | SEGMENTO<br>5 | SALCEDO   |
| 36 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LIDERES DEL PROGRESO                      | SEGMENTO<br>5 | SALCEDO   |

CONTINÚA



|    |  |               |           |
|----|--|---------------|-----------|
| 37 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL     | SEGMENTO<br>5 | PUJILÍ    |
| 38 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COFIPAB        | SEGMENTO<br>5 | SALCEDO   |
| 39 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAQUISILÍ LTDA | SEGMENTO<br>5 | SAQUISILÍ |
| 40 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA LIBERTAD 3  | SEGMENTO<br>5 | LATACUNGA |

### 3.4.5. Levantamiento de la información

El presente proyecto de titulación se realizó la investigación en la provincia de Cotopaxi llegando a tener una población de 62 Cooperativas de Ahorro y Crédito de los diferentes segmentos se clasifican en el segmento 5, segmento 4, segmento 3, segmento 2 y el segmento 1 cada Cooperativa tiene su característica pero todas tienen la misma función que es ayudar a la comunidad a ahorrar y tener más inversiones para tener grandes resultados económicos la encuesta será dirigido a los directivos, al presente de esta investigación de campo se podrá llegar al análisis e interpretación

Al culminar las encuestas de cada cooperativa de ahorro y crédito selecta se tabulará la información adquirida, y representará con los gráficos estadísticas para una mejor representación de cada uno de ellos, como resultado de la investigación con su respectivo análisis.

Por consiguiente, para determinar la población a investigar se ha tomado información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como ente regulador la cual supervisa, administra que las cooperativas estén en actas condiciones para un buen funcionamiento.

### 3.4.6. Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos es una herramienta metodológica que emplean los investigadores para obtener datos precisos que contribuyan al desarrollo de la investigación, este proceso parte desde la elección del instrumento a utilizarse para conseguir información y determinar la medición de variables con la aplicación de diversos instrumentos tales como: la encuesta, la entrevista, la observación, etc. Para llegar a los resultados se procedió a la validación del instrumento a aplicarse.

En la presente investigación se decidió utilizar la encuesta como instrumento para la obtención de datos que permitan validar la hipótesis planteada en la investigación.

Entre las técnicas de recolección de datos (Bernal, 2010, pág. 94) menciona las siguientes:

**Encuesta.** -Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

**Entrevista.** -Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.

**Observación directa.** - Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.

**Análisis de documentos.** - Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos.

**Internet.** - Se ha convertido en uno de los principales medios para recabar información.

En la presente investigación el instrumento a aplicar es un cuestionario (encuesta) estructurados con preguntas de varios tipos.

### 3.4.7. Cuestionario u Encuesta

Según (Bernal, 2010, pág. 250) afirma que:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable.

En la investigación el cuestionario se vuelve parte medular para comprobar la hipótesis en estudio, en consecuencia, contiene preguntas claras y precisas acorde con la necesidad del investigador.

### 3.4.8. Criterios básicos para el diseño de un cuestionario

Antes de iniciar la elaboración de un cuestionario, es necesario tener claros los objetivos y las hipótesis o preguntas de investigación que impulsan a diseñar el cuestionario. (Bernal, 2010) menciona que es preciso tener cierta seguridad de que la información podrá conseguirse usando los métodos de que se dispone y requiere el objeto de estudio. Cuando se prepara un instrumento para recabar datos, deben examinarse los siguientes aspectos básicos:

- La naturaleza de la información que se busca.
- La naturaleza de la población o muestra de sujetos que aportarán la información.
- El medio o los medios de aplicación del instrumento. (Pág. 250-251)

### 3.4.9. Tipos de Preguntas

La elaboración del cuestionario se basa en varios tipos de preguntas entre ellas según (Bernal, 2010) menciona las siguientes:

**Preguntas abiertas.** -Este tipo de preguntas le permiten al encuestado contestar en sus propias palabras, es decir, el investigador no limita las opciones de respuesta. (...). Las preguntas abiertas también conllevan ciertas desventajas: se dificulta el proceso de edición y codificación, así como la interpretación de los patrones de datos y las frecuencias de las respuestas. (Pág. 252)

**Preguntas cerradas.** -Le solicitan a la persona encuestada que elija la respuesta en una lista de opciones. La ventaja de este tipo de preguntas es que se elimina el sesgo del entrevistador, son fáciles de codificar y se obtienen respuestas muy concretas. (Pág. 252)

**Preguntas Múltiples.** - Proporcionan información limitada, y se le pide al entrevistado que indique la alternativa que exprese su opinión o, en algunos casos, es necesario indicar varias opciones. (Pág. 253)

**Preguntas de respuesta a Escala.** -Son aquellas preguntas básicamente dirigidas a medir la intensidad o el grado de sentimientos respecto a un rasgo o a una variable por medir, usualmente se les conoce como escalas de medición de actitudes, entre las cuales la más común es la escala de Likert. (Pág. 254)

En la presente investigación la encuesta (cuestionario) se ha formulado entre preguntas abiertas, cerradas, múltiples y a escala, con la finalidad de llegar a un resultado congruente.

### **3.5. Instrumento**

El instrumento utilizado permite al investigador reunir información importante que contribuya al desarrollo de la investigación, para su análisis y solución.

La encuesta planteada para esta investigación se incluye como **ANEXO 1**. La misma está dirigida a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la Provincia de Cotopaxi, con la finalidad de analizar el otorgamiento de créditos sectoriales y su incidencia en la sostenibilidad de las mismas.

### **3.6. Validación del instrumento**

La validación del instrumento es reunir los parámetros necesarios que le permita al investigador corroborar el análisis de las variables de estudio mediante su aplicación.

La validez del contenido tiene como finalidad determinar el nivel de eficiencia para medir las variables de estudio, así como la eficacia del instrumento a aplicar.

En la investigación la validación del cuestionario aplicado fue sometida al juicio de dos expertos en donde cada uno evaluará el contenido y la metodología a utilizarse el instrumento, la validación fue formalizada por el Ing. Vinicio Navarrete docente del Área Financiera perteneciente al Departamento de Ciencias Administrativas y del Comercio de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE- Extensión Latacunga

La validación metodológica se encontró a cargo de la Ing. Yilena Montero docente del Área Financiera perteneciente al Departamento de Ciencias Administrativas y del Comercio de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE- Extensión Latacunga. La validación del instrumento se presenta en el **ANEXO 2** de esta investigación.



## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1.1. Análisis de encuestas.

El análisis de encuestas se fundamenta en analizar los resultados obtenidos del instrumento ya aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS, sirviendo de base para futuras investigaciones.

En el presente capítulo se ha procedido a la aplicación de la encuesta dirigidas a los gerentes de las diferentes entidades financieras antes mencionadas obteniendo un total de 62 Cooperativas de Ahorro y Crédito repartidas en los diferentes cantones de Cotopaxi como son: Salcedo, Latacunga, La Maná, Sigchos y Pangua.

En consecuencia, se presentan los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta durante el trabajo de campo realizado, generando resultados estadísticos y gráficas con su respectivo análisis, misma que servirá para determinar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la aplicación de las estrategias en colocación y su incidencia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi.

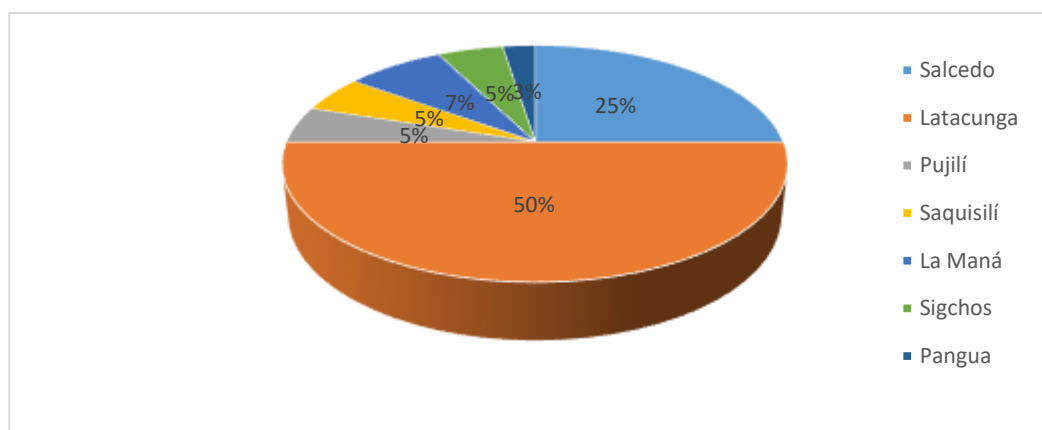
Es importante recalcar que el análisis de los resultados obtenidos durante la investigación tendrá como objetivo primordial plantear un manual de buenas prácticas de colocación en créditos sectoriales con la finalidad de fortalecer la sostenibilidad de las Cooperativas.

#### 4.1.2. Lugar en el Que Residen Las Cooperativas

**Tabla 7**

*Lugar de Residencia*

|               |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Salcedo   | 10         | 25,0%      | 25,0%             | 25,0%                |
|               | Latacunga | 20         | 50,0%      | 50,0%             | 75,0%                |
|               | Pujilí    | 2          | 5,0%       | 5,0%              | 80,0%                |
|               | Saquisilí | 2          | 5,0%       | 5,0%              | 85,0%                |
|               | La Maná   | 3          | 7,5%       | 7,5%              | 92,5%                |
|               | Sigchos   | 2          | 5,0%       | 5,0%              | 97,5%                |
|               | Pangua    | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 100,0%               |
|               | Total     | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 6.** Lugar de Residencia

#### **Análisis**

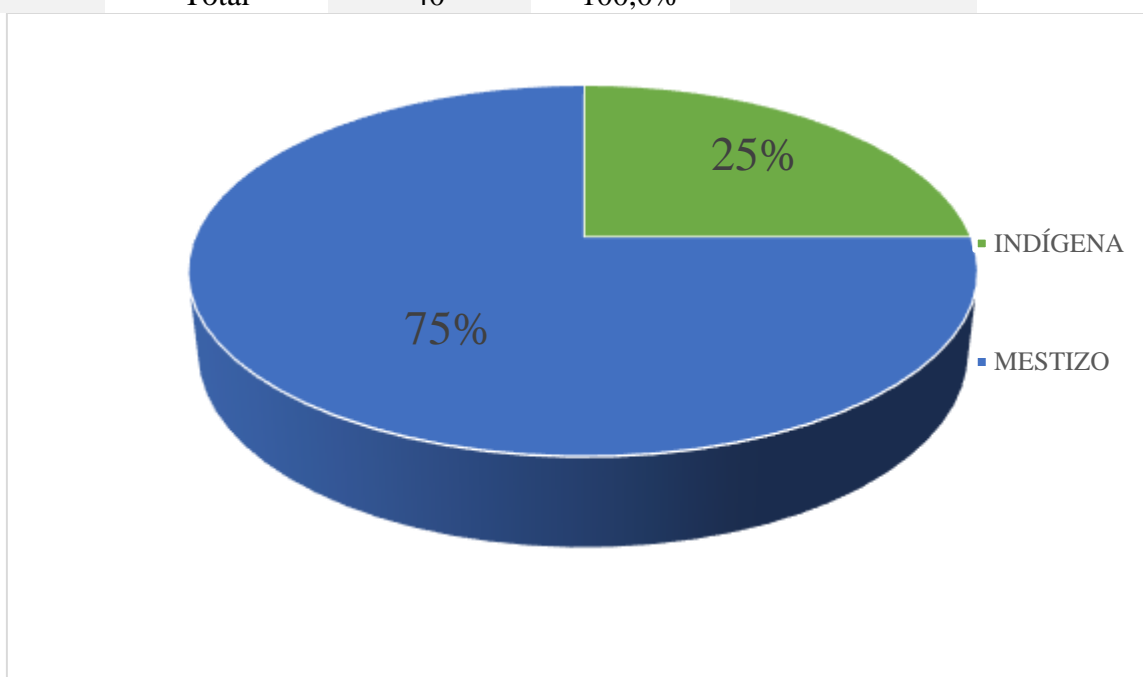
De un total de 40 Cooperativas encuestadas 20 residen en la ciudad de Latacunga representando un 50% del total, mientras 10 Cooperativas residen en la ciudad de Salcedo lo que representa el 25 % del total, seguidamente de la mana con 3 Cooperativas que representan el 7,5% del total, Pujilí, Saquisilí y Sigchos representan el 5% del total, por último, pero no menos importante Pangua representa el 2,5% del total.

### 4.1.3. Étnia a la que Pertenece la Cooperativa

**Tabla 8**

*Etnia a la que pertenecen las Cooperativas*

|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | INDÍGENA | 10         | 25,0%      | 25,0%             | 25,0%                |
|        | MESTIZO  | 30         | 75,0%      | 75,0%             | 100,0%               |
|        | Total    | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 7.** Étnia de las Cooperativas

#### **Análisis:**

En la provincia de Cotopaxi de un total de 40 Cooperativas, 30 de ellas se consideran de étnia mestiza representando un 75% del total, mientras 10 de ellas son de étnia indígena representando un 25% del total.

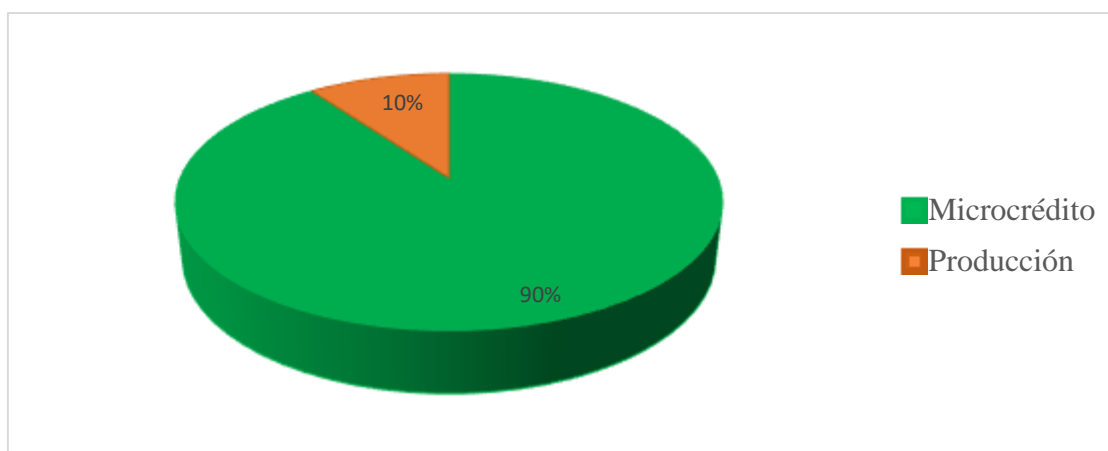
#### 4.1.4. Sector al que Otorgó Crédito con mayor Frecuencia

**Pregunta N°1:** ¿A qué sector otorgó créditos con mayor frecuencia durante el período 2012-2016?

**Tabla 9**

*Crédito con Mayor Frecuencia*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Microcrédito | 36         | 90,0%      | 90,0%             | 90,0%                |
|               | Producción   | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 100,0%               |
|               | Total        | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 8.** Crédito Otorgado con mayor Frecuencia

#### **Análisis:**

Al finalizar las encuestas el 90% de las Cooperativas manifiesta que el crédito con mayor frecuencia otorgado durante el período 2012-2016 es el Microcrédito, mientras que el 10% restante manifiesta que fue otorgado al sector de la Producción.

#### 4.1.5. Tiempo en Colocación de Créditos de Acuerdo al Sector

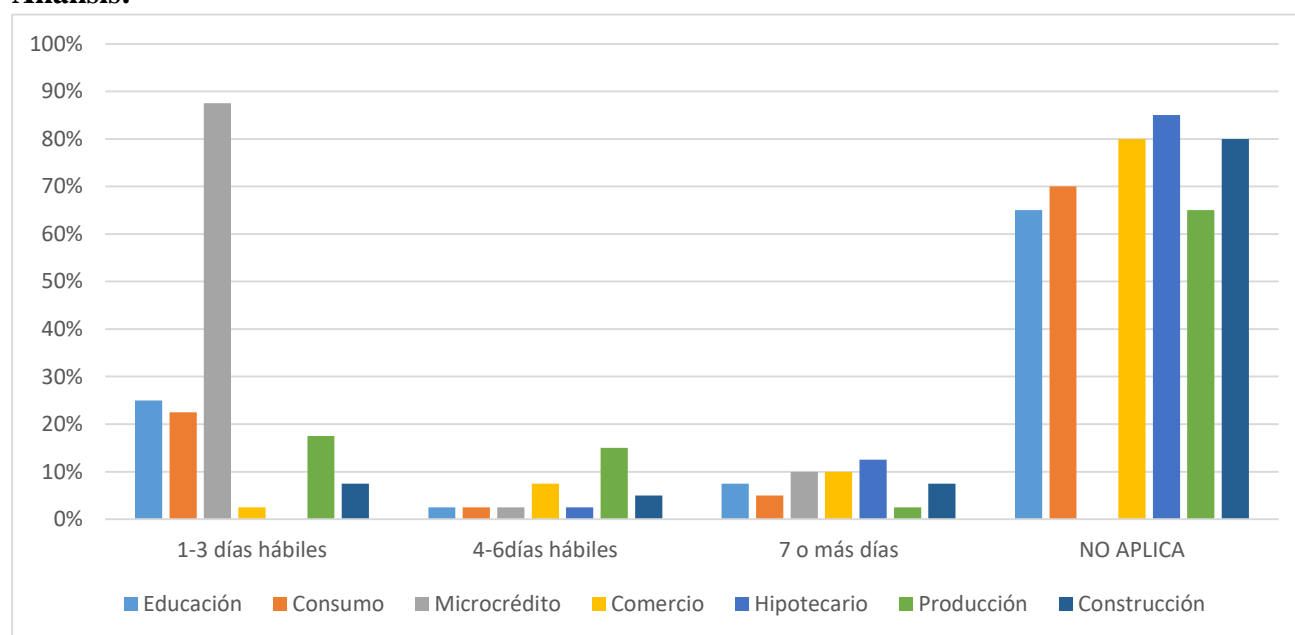
**Pregunta N° 2:** ¿Qué tiempo demora en la aprobación de créditos según su sector?

**Tabla 10**

*Tiempo de Aprobación*

| <b>SECTOR</b>    |                  | <i>Educación</i> | <i>Consumo</i> | <i>Microcrédito</i> | <i>Comercio</i> | <i>Hipotecario</i> | <i>Producción</i> | <i>Construcción</i> |
|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------------|-----------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| <b>TIEMPO</b>    |                  |                  |                |                     |                 |                    |                   |                     |
| <b>Válido</b>    | 1-3 días hábiles | 10               | 9              | 35                  | 1               | -                  | 7                 | 3                   |
|                  |                  | 25,0%            | 22,5%          | 87,5%               | 2,5%            |                    | 17,5%             | 7,5%                |
|                  | 4-6 días hábiles | 1                | 1              | 1                   | 3               | 1                  | 6                 | 2                   |
|                  |                  | 2,5%             | 2,5%           | 2,5%                | 7,5%            | 2,5%               | 15,0%             | 5,0%                |
|                  | 7 o más días     | 3                | 2              | 4                   | 4               | 5                  | 1                 | 3                   |
|                  |                  | 7,5%             | 5,0%           | 10,0%               | 10,0%           | 12,5%              | 2,5%              | 7,5%                |
| <b>NO APLICA</b> | 26               | 28               | -              | 32                  | 34              | 26                 | 32                |                     |
|                  | 65,0%            | 70,0%            |                | 80,0%               | 85,0%           | 65,0%              | 80,0%             |                     |
| <b>TOTAL</b>     |                  | 40               | 40             | 40                  | 40              | 40                 | 40                | 40                  |

**Análisis:**



**Figura 9.** Tiempo de Colocación de Créditos de acuerdo al Sector

Se evidencia claramente que la colocación más común son los microcréditos representando un 87,5% siendo el crédito más ágil ya que según los resultados demora de 1 a 3 días en ser colocados, mientras que el 2,5% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, y un 10% demora en colocarlo de 7 a más días.

En cuanto a la Colocación de los créditos de Educación el 25% demora de 1 a 3 días hábiles en ser colocados, mientras que el 2,5% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, un 7,5% demora en colocarlo de 7 a más días, sin embargo, el 65% del total no realiza colocaciones en este tipo de crédito.

En cuanto a la Colocación de los Créditos de Consumo el 22,5% demora de 1 a 3 días hábiles en ser colocados, mientras que el 2,5% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, un 5% demora en colocarlo de 7 a más días, sin embargo, el 70% del total no realiza colocaciones en este tipo de crédito.

En cuanto a la Colocación de los Créditos de Comercio el 2,5% demora de 1 a 3 días hábiles en ser colocados, mientras que el 7,5% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, un 10% demora en colocarlo de 7 a más días, sin embargo, el 80% del total no realiza colocaciones en este tipo de crédito.

En cuanto a la Colocación de los Créditos de Hipotecarios el 2,5% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, un 12,5% demora en colocarlo de 7 a más días, sin embargo, el 85% del total no realiza colocaciones en este tipo de crédito.

En cuanto a la Colocación de los Créditos de Producción el 17,5% demora de 1 a 3 días hábiles en ser colocados, mientras que el 15% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, un 2,5% demora en colocarlo de 7 a más días, sin embargo, el 65% del total no realiza colocaciones en este tipo de crédito.

En cuanto a la Colocación de los Créditos de Construcción el 7,5% demora de 1 a 3 días hábiles en ser colocados, mientras que el 5% demora en colocarlo de 4 a 6 días hábiles, un 7,5% demora en colocarlo de 7 a más días, sin embargo, el 80% del total no realiza colocaciones en este tipo de crédito.

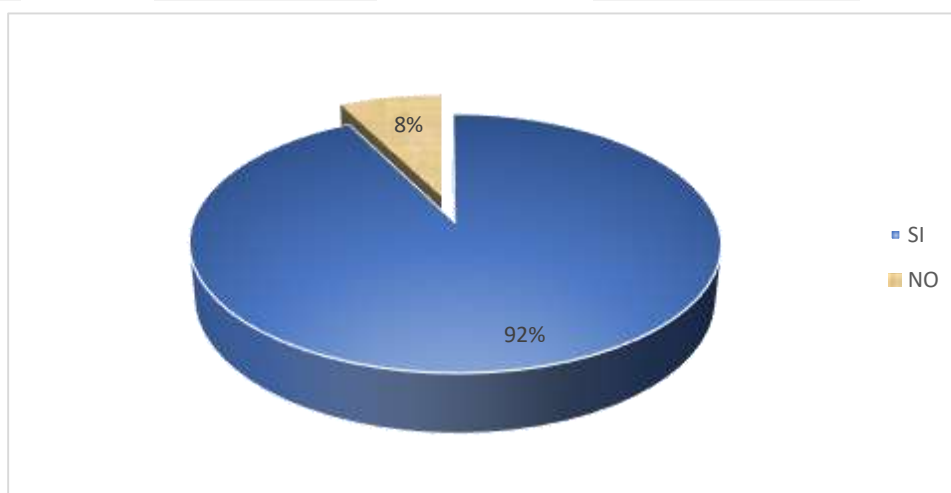
#### 4.1.6. Metas a los Asesores de Crédito

**Pregunta N° 3:** ¿Tiene metas establecidas a sus asesores de crédito?

**Tabla 11**

*Metas a los Asesores de Crédito*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SI           | 37         | 92,5%      | 92,5%             | 92,5%                |
|               | NO           | 3          | 7,5%       | 7,5%              | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 10.** Metas a los Asesores de Créditos

#### **Análisis:**

El 92,5 % manifiesta que, si establecen metas a sus asesores de crédito, mientras que el 8% manifiesta que no establecen metas esto debido a su estructura o cobertura de la ciudad en la que se encuentran.

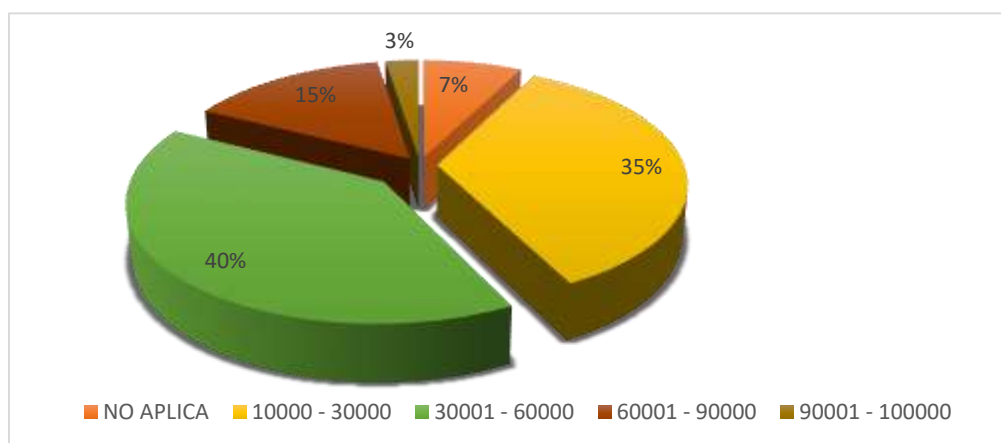
#### 4.1.7. Meta Aproximada de los Asesores de Crédito

**Pregunta N° 4:** ¿Cuál es la meta aproximada en cuanto a monto que impone a sus asesores?

**Tabla 12**

*Meta Aproximada de los asesores de Crédito*

|               |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | NO APLICA      | 3          | 7,5%       | 7,5%              | 7,5%                 |
|               | 10000 - 30000  | 14         | 35,0%      | 35,0%             | 42,5%                |
|               | 30001 - 60000  | 16         | 40,0%      | 40,0%             | 82,5%                |
|               | 60001 - 90000  | 6          | 15,0%      | 15,0%             | 97,5%                |
|               | 90001 - 100000 | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 100,0%               |
|               | <b>Total</b>   | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 11.** Meta Aproximada de los Asesores de Crédito

#### **Análisis:**

Se Evidencia que el 35 % establece metas entre \$ 10000-30000, el 40% del total manifiesta que establecen la meta entre \$ 30001-60000, el 15% establece metas entre \$ 60001-90000, el 2,5% establece las metas a sus asesores entre \$ 90001-10000, mientras que 7,5% no establece ninguna meta a los asesores de crédito.



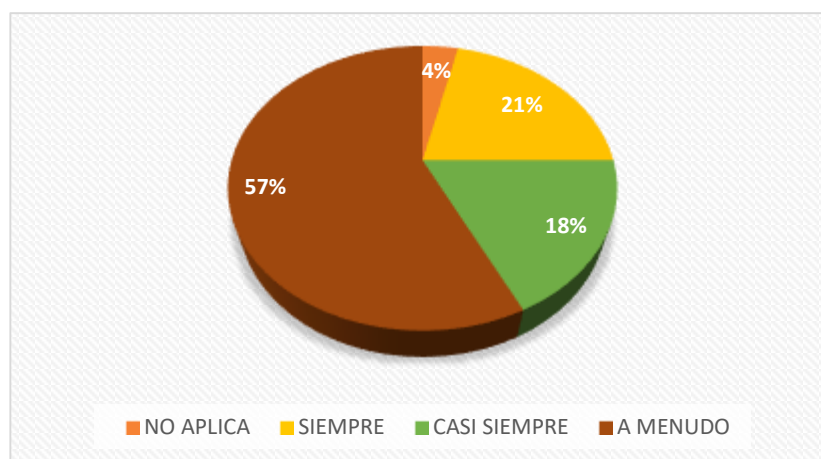
#### 4.1.8. Cumplimiento de las Metas

**Pregunta N°5:** ¿Con qué frecuencia los asesores de crédito de su institución llegan a cumplir las metas impuestas mes a mes?

**Tabla 13**

*Cumplimiento de las Metas*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | NO APLICA    | 3          | 7,5%       | 7,5%              | 7,5%                 |
|               | SIEMPRE      | 18         | 45,0%      | 45,0%             | 52,5%                |
|               | CASI SIEMPRE | 15         | 37,5%      | 37,5%             | 90,0%                |
|               | A MENUDO     | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 12.** Cumplimiento de Metas

#### **Análisis:**

En el cumplimiento de metas establecidas a los asesores mes a mes el 45% manifiesta que siempre llegan a cumplir la meta establecida, el 37,5% casi siempre las cumple, el 10% manifiesta que a menudo las metas son cumplidas, mientras que el 7,5% no aplica ya que existen entidades que no establecen metas a sus asesores.

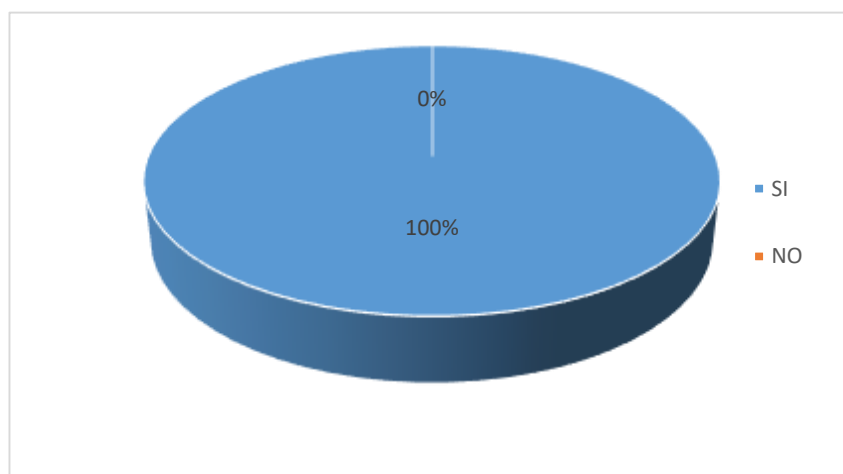
#### 4.1.9. Plan Estratégico para la Colocación de Créditos

**Pregunta N°6:** ¿Cuenta la institución con un plan estratégico para la colocación de créditos sectoriales?

**Tabla 14**

*Plan Estratégico para colocación de los Créditos*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SI           | 40         | 100,0%     | 100,0%            | 100,0%               |
|               | NO           | 0          | 0,0%       | 0,0%              | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 13.** Plan Estratégico para colocación de Créditos

#### **Análisis:**

De un total de 40 entidades encuestadas el 100% manifiesta que cuenta con un plan estratégico en colocación de créditos sectoriales.

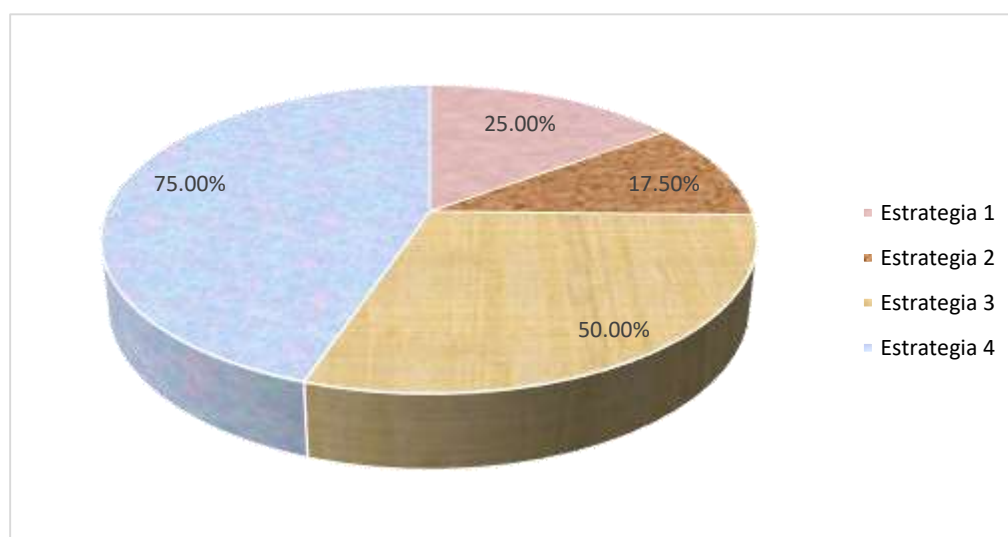
#### 4.1.10. Estrategia en Colocación de Crédito

**Pregunta N°7:** ¿De las siguientes estrategias para la colocación de créditos cual se apega a su actividad?

**Tabla 15**

*Estrategia en Colocación de Créditos*

|                     |               |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|---------------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Estrategia1</b>  | <b>Válido</b> | Estrategia de máxima liberalidad en la concesión de créditos y máxima tolerancia en el cobro                            | 10         | 25,0%      | 25,0%             | 25,0%                |
| <b>Estrategia 2</b> |               | Estrategia de alta flexibilidad en la concesión de créditos pero máximo rigor en la reclamación de los pagos            | 7          | 17,5%      | 17,5%             | 42,5%                |
| <b>Estrategia 3</b> |               | Estrategia de elevado control del riesgo antes de conceder créditos pero mucha tolerancia en caso de demoras en el pago | 20         | 50,0%      | 50,0%             | 92,5%                |
| <b>Estrategia 4</b> |               | Estrategia de máximo rigor en el control de los riesgos y máxima dureza en la exigencia del pago de la deuda.           | 3          | 7,5%       | 7,5%              | 100,0%               |
| <b>Total</b>        |               |   | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 14.** Estrategias en colocación de Créditos

**Análisis:**

El 75% del total manifiesta que la estrategia que más se utiliza en la colocación de créditos sectoriales es la estrategia N° 4 la cual hace referencia a la Estrategia de máximo rigor en el control de los riesgos y máxima dureza en la exigencia del pago de la deuda, el 50% del total menciona que utiliza la estrategia N° 3 la cual hace referencia a la Estrategia de elevado control del riesgo antes de conceder créditos, pero mucha tolerancia en caso de demoras en el pago, por otro lado, el 25% manifiesta que utiliza la estrategia N° 1 la cual hace referencia a la Estrategia de máxima liberalidad en la concesión de créditos y máxima tolerancia en el cobro, mientras que por último el 17.5% manifiesta que utiliza la estrategia N° 2 la cual hace referencia a la Estrategia de alta flexibilidad en la concesión de créditos pero máximo rigor en la reclamación de los pagos.

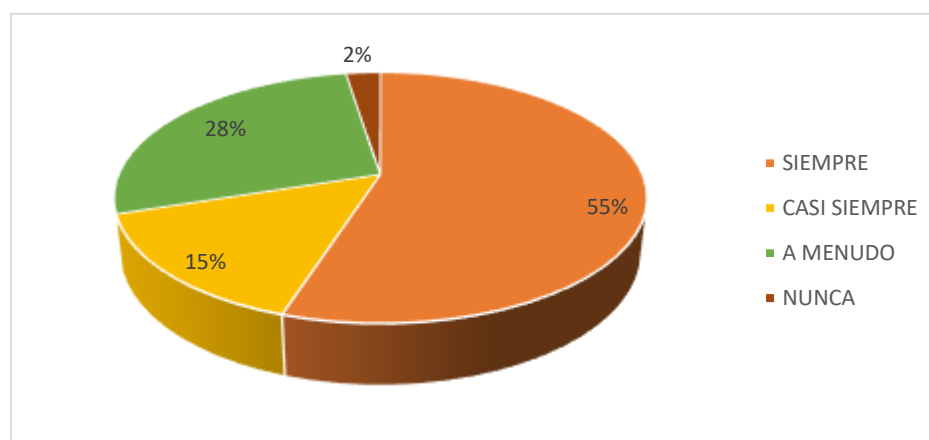
#### 4.1.11. Influencia de los Competidores

**Pregunta N°8:** ¿En el cumplimiento de las estrategias y toma de decisiones se evalúa la influencia de los competidores?

**Tabla 16**

*Influencia de los Competidores*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SIEMPRE      | 22         | 55,0%      | 55,0%             | 55,0%                |
|               | CASI SIEMPRE | 6          | 15,0%      | 15,0%             | 70,0%                |
|               | A MENUDO     | 11         | 27,5%      | 27,5%             | 97,5%                |
|               | NUNCA        | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 15.** Influencia de los Competidores

#### **Análisis:**

El 55% del total manifiesta que para el cumplimiento de las estrategias y toma de decisiones se evalúa la influencia de los competidores siempre, 15% manifiesta que Casi Siempre evalúa la influencia de los competidores para el cumplimiento de las estrategias y toma de decisiones, el 27,5% A menudo evalúa la influencia de los competidores para el cumplimiento de las estrategias y toma de decisiones, mientras que el 2,5% manifiesta que Nunca evalúa la influencia de los competidores para el cumplimiento de las estrategias y toma de decisiones.

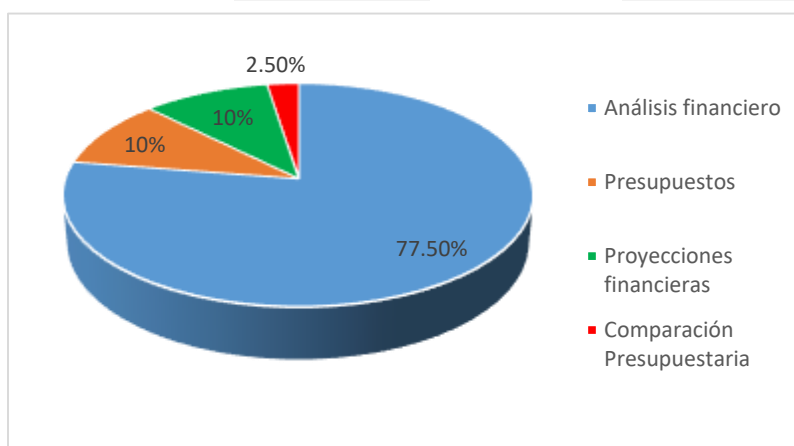
#### 4.1.12. Decisiones Gerenciales

**Pregunta N° 9:** ¿Las decisiones gerenciales en su mayoría se toman en función de?

**Tabla 17**

*Decisiones Gerenciales*

|               |                            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|---------------|----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Válido</b> | Análisis financiero        | 31                | 77.5%             | 77.5%                    | 77.5%                       |
|               | Presupuestos               | 4                 | 10.0%             | 10.0%                    | 87.5%                       |
|               | Proyecciones financieras   | 4                 | 10.0%             | 10.0%                    | 97.5%                       |
|               | Comparación Presupuestaria | 1                 | 2.5%              | 2.5%                     | 100.0%                      |
|               | <b>Total</b>               | 40                | 100.0%            |                          |                             |



**Figura 16.** Decisiones Gerenciales

#### **Análisis:**

Se evidencia que el 77,5% las decisiones gerenciales en su mayoría se toman en función de un Análisis Financiero, el 10% lo hace en función de Presupuestos, otra parte del total que representa el 10% lo realiza en función de Proyecciones Financieras, por último, el 2,5% del total lo realiza utilizando la Comparación Presupuestaria.

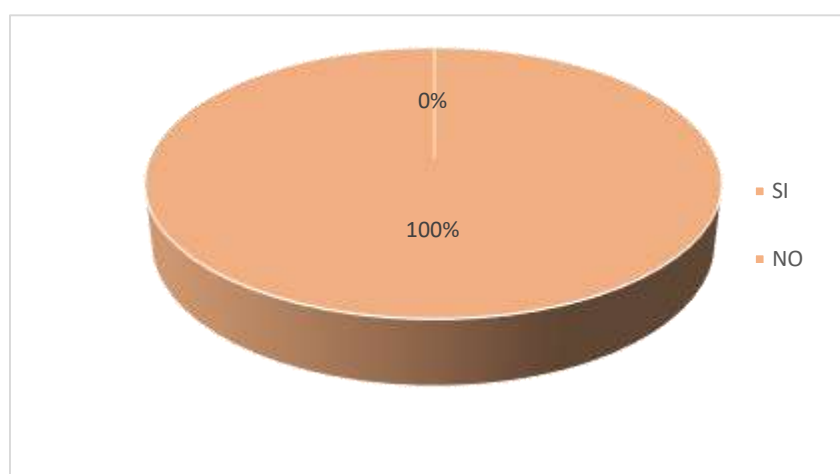
#### 4.1.13. Análisis del Crecimiento de las Cooperativas en el último año

**Pregunta N° 10:** ¿Realiza un análisis para evaluar el crecimiento de la Cooperativa?

**Tabla 18**

*Análisis del Crecimiento en el último año*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Válido</b> | SI           | 40         | 100,0%     | 100,0%               | 100,0%                  |
|               | NO           | 0          | 0,0%       | 0,0%                 | 100,0%                  |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                      |                         |



**Figura 17.** Análisis del Crecimiento en el último año

#### **Análisis:**

El 100% de la población encuestada manifestó que si se realiza un análisis para determinar el crecimiento de la Cooperativa en el transcurso del último año.

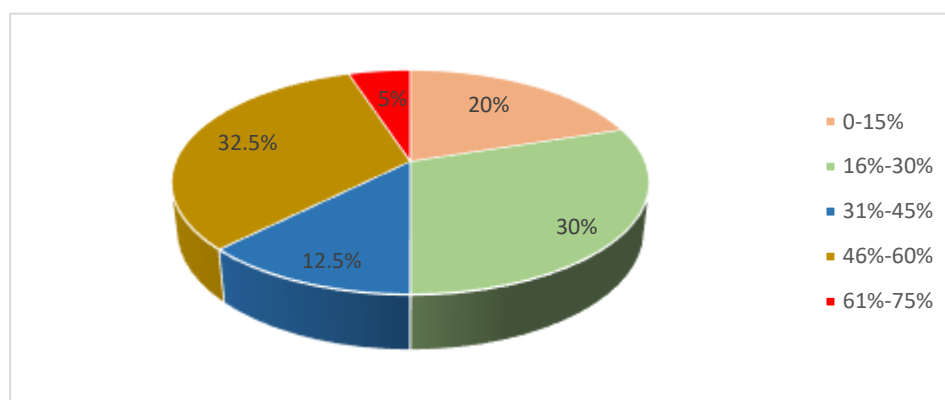
#### 4.1.14. Estimado de Crecimiento de las Cooperativas durante el último año

**Pregunta N°11:** ¿En el último año qué porcentaje considera usted que ha crecido la Cooperativa?

**Tabla 19**

*Crecimiento en el último año*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | 0-15%        | 8          | 20.0%      | 20.0%             | 20.0%                |
|               | 16%-30%      | 12         | 30.0%      | 30.0%             | 50.0%                |
|               | 31%-45%      | 5          | 12.5%      | 12.5%             | 62.5%                |
|               | 46%-60%      | 13         | 32.5%      | 32.5%             | 95.0%                |
|               | 61%-75%      | 2          | 5.0%       | 5.0%              | 100.0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100.0%     |                   |                      |



**Figura 18.** Crecimiento en el último año

#### **Análisis:**

El 20% del total considera que en el último año la Cooperativa ha crecido entre 0-15%, el 30% del total considera que en el último año la Cooperativa ha crecido entre 16%-30%, el 12,5% del total considera que en el último año la Cooperativa ha crecido entre 31%-45%, el 32,5% del total considera que en el último año la Cooperativa ha crecido entre 46%-60%, el 5% del total considera que en el último año la Cooperativa ha crecido entre 61%-75%.



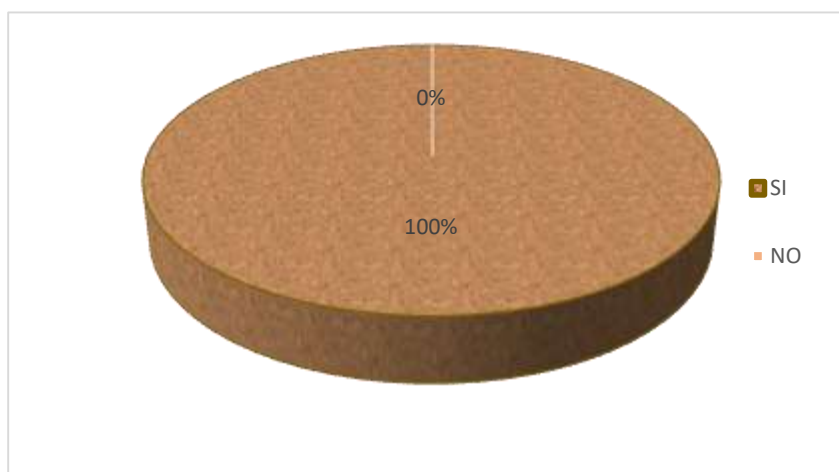
#### 4.1.15. Evaluación Financiera

**Pregunta N° 12:** ¿La entidad calcula indicadores financieros?

**Tabla 20**

*Indicadores Financieros*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SI           | 40         | 100,0%     | 100,0%            | 100,0%               |
|               | NO           | 0          | 0,0%       | 0,0%              | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 19.** Indicadores Financieros

#### **Análisis:**

El 100% de la población encuestada manifiesta que si realizan el respectivo cálculo de indicadores financieros para evaluar el rendimiento de la entidad.

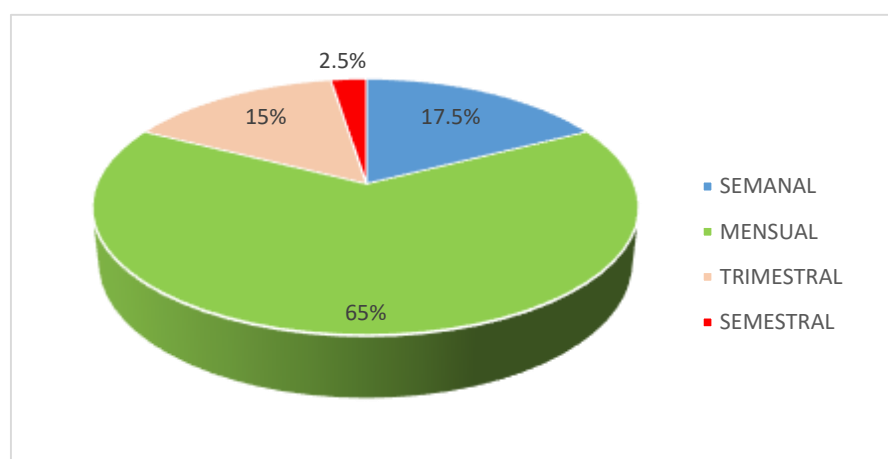
#### 4.1.16. Tiempo de Evaluación Financiera

**Pregunta N° 13:** ¿Con qué frecuencia analiza los indicadores financieros?

**Tabla 21**

*Frecuencia de Evaluación Financiera*

|               |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SEMANTAL   | 7          | 17,5%      | 17,5%             | 17,5%                |
|               | MENSUAL    | 26         | 65,0%      | 65,0%             | 82,5%                |
|               | TRIMESTRAL | 6          | 15,0%      | 15,0%             | 97,5%                |
|               | SEMESTRAL  | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 100,0%               |
|               | Total      | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 20.** Frecuencia de Evaluación Financiera

#### **Análisis:**

El 17,5% considera apropiado analizar los indicadores financieros de manera Semanal, el 65% considera apropiado analizar los indicadores financieros de manera Mensual, el 15% considera apropiado analizar los indicadores financieros de manera Trimestral, mientras que el 2,5% considera apropiado analizar los indicadores financieros de manera Semestral.

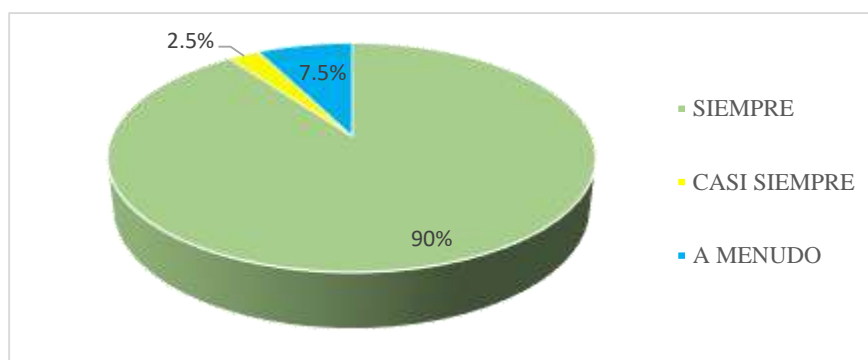
#### 4.1.17. Provisiones para Préstamos

**Pregunta N° 14:** ¿Se realizan comparaciones entre la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos?

**Tabla 22**

*Provisiones para préstamos morosos*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SIEMPRE      | 36         | 90,0%      | 90,0%             | 90,0%                |
|               | CASI SIEMPRE | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 92,5%                |
|               | A MENUDO     | 3          | 7,5%       | 7,5%              | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 21.** Provisiones para préstamos Morosos

#### **Análisis:**

El 90% del total siempre realizan comparaciones entre la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos, el 2,5% del total casi siempre realiza las comparaciones mientras que el 7,7% a menudo lo hacen

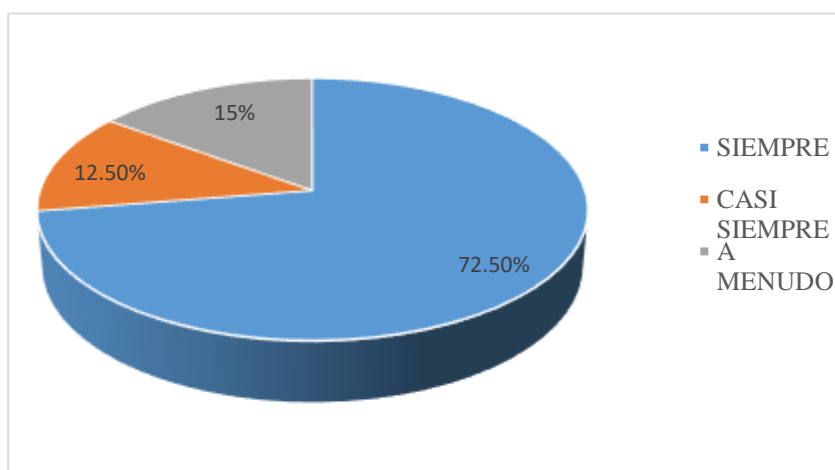
#### 4.1.18. Programas para Captar Ahorros

**Pregunta N°15:** ¿Han implementado programas para captar ahorros de modo que estos se encuentren en los parámetros de 70-80% de depósitos de ahorros de asociados?

**Tabla 23**

*Programa para captar ahorros*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SIEMPRE      | 29         | 72,5%      | 72,5%             | 72,5%                |
|               | CASI SIEMPRE | 5          | 12,5%      | 12,5%             | 85,0%                |
|               | A MENUDO     | 6          | 15,0%      | 15,0%             | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Análisis:**

**Figura 22.** Programas para Captar Ahorros

El 72,5% del total siempre han implementado programas para captar ahorros de modo que estos se encuentren en los parámetros de 70-80% de depósitos de ahorros de asociados, el 12,5% del total casi han implementado programas para captar ahorros de modo que estos se encuentren en los parámetros de 70-80% de depósitos de ahorros de asociados, mientras que el 15% a menudo han implementado programas para captar ahorros de modo que estos se encuentren en los parámetros de 70-80% de depósitos de ahorros de asociados.

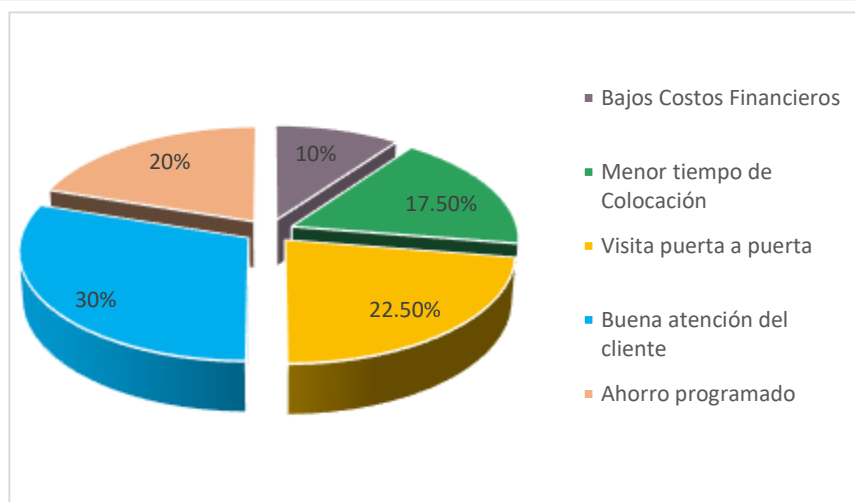
#### 4.1.19. Incentivo de Ahorro

**Pregunta N°16:** ¿De qué manera la Cooperativa Incentiva el Ahorro?

**Tabla 24**

*Forma de Incentivar el Ahorro*

|               |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Bajos Costos Financieros   | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 10,0%                |
|               | Menor tiempo de Colocación | 7          | 17,5%      | 17,5%             | 27,5%                |
|               | Visita puerta a puerta     | 9          | 22,5%      | 22,5%             | 50,0%                |
|               | Buena atención del cliente | 12         | 30,0%      | 30,0%             | 80,0%                |
|               | Ahorro programado          | 8          | 20,0%      | 20,0%             | 100,0%               |
| <b>Total</b>  |                            | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 23.** Incentivo del Ahorro

#### **Análisis:**

Un 10% considera que la manera en la que la Cooperativa Incentiva el Ahorro es por sus Bajos Costos Financieros, el 17,5% considera que la Cooperativa Incentiva el Ahorro por el menor tiempo de colocación de créditos, un 22,5% considera que la Cooperativa Incentiva el Ahorro por visita de puerta a puerta, el 30% menciona que la Cooperativa Incentiva el Ahorro por su buena atención

hacia los clientes, mientras que el 20% considera que el ahorro programado en una forma de incentivar el ahorro.

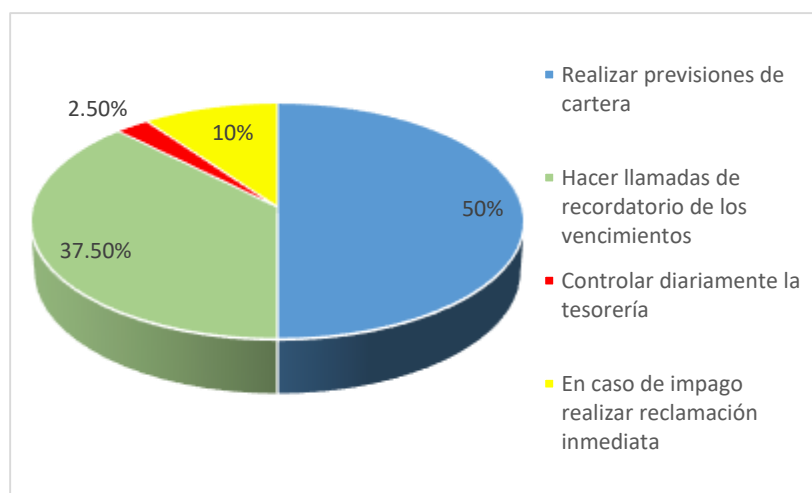
#### 4.1.20. Política para Controlar la Morosidad

**Pregunta N°17:** ¿Qué política han utilizado con más frecuencia que les permita controlar la tasa de morosidad que se encuentre por debajo del 5%?

**Tabla 25**

*Política para Controlar la Morosidad*

|               |  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Realizar previsiones de cartera                    | 20         | 50,0%      | 50,0%             | 50,0%                |
|               | Hacer llamadas de recordatorio de los vencimientos | 15         | 37,5%      | 37,5%             | 87,5%                |
|               | Controlar diariamente la tesorería                 | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 90,0%                |
|               | En caso de impago realizar reclamación inmediata   | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 100,0%               |
|               | <b>Total</b>                                       | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 24.** Política para Controlar la Morosidad

**Análisis:**

EL 50% considera que la política que permita controlar la tasa de morosidad se encuentre por debajo del 5% ha sido la de realizar previsiones de cartera, un 37,5% menciona que la política que permita controlar la tasa de morosidad se encuentre por debajo del 5% ha sido hacer llamadas de recordatorio de los vencimientos, el 2,5% considera que la política que permita controlar la tasa de morosidad se encuentre por debajo del 5% ha sido controlar diariamente la tesorería, mientras que un 10% considera que la política que permita controlar la tasa de morosidad se encuentre por debajo del 5% ha sido en caso de impago realizar reclamación inmediata.

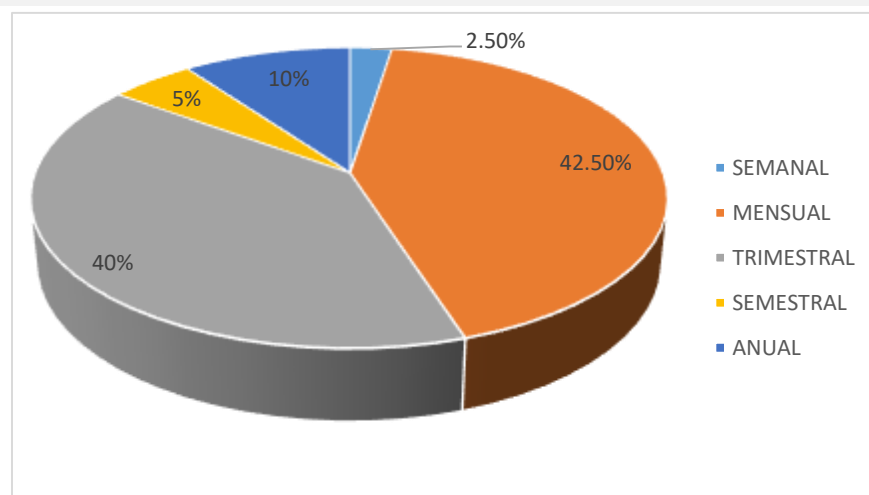
#### 4.1.21. Capacitación a los Asesores

**Pregunta N°18:** ¿Cada qué tiempo sus asesores son capacitados?

**Tabla 26**

*Capacitación a los asesores*

|               |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SEMANTAL   | 1          | 2.5%       | 2.5%              | 2.5%                 |
|               | MENSUAL    | 17         | 42.5%      | 42.5%             | 45.0%                |
|               | TRIMESTRAL | 16         | 40.0%      | 40.0%             | 85.0%                |
|               | SEMESTRAL  | 2          | 5.0%       | 5.0%              | 90.0%                |
|               | ANUAL      | 4          | 10.0%      | 10.0%             | 100.0%               |
| <b>Total</b>  |            | 40         | 100.0%     |                   |                      |



**Figura 25.** Capacitación a los asesores

#### **Análisis:**

Un 2,5% considera que el tiempo adecuado para la capacitación de sus asesores es de manera semanal, el 42,5% considera que el tiempo adecuado para la capacitación de sus asesores es de manera mensual, el 40% considera que el tiempo adecuado para la capacitación de sus asesores es de manera trimestral, el 5% considera que el tiempo adecuado para la capacitación de sus asesores es de manera semanal, mientras que el 10% considera que el tiempo adecuado para la capacitación de sus asesores es de manera anual.



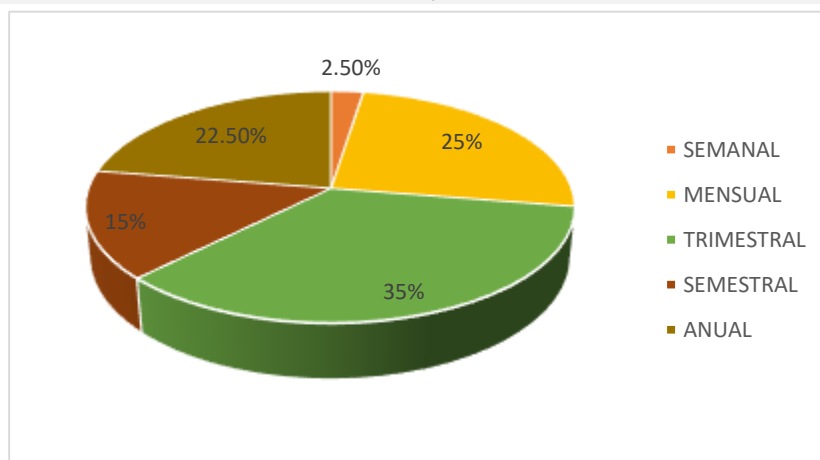
#### 4.1.22. Auditoría Interna

**Pregunta N°19:** ¿Con qué frecuencia se realiza auditorías internas en la cooperativa?

**Tabla 27**

*Auditoría Interna*

|               |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SEMANTAL   | 1          | 2,5%       | 2,5%              | 2,5%                 |
|               | MENSUAL    | 10         | 25,0%      | 25,0%             | 27,5%                |
|               | TRIMESTRAL | 14         | 35,0%      | 35,0%             | 62,5%                |
|               | SEMESTRAL  | 6          | 15,0%      | 15,0%             | 77,5%                |
|               | ANUAL      | 9          | 22,5%      | 22,5%             | 100,0%               |
| <b>Total</b>  |            | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 26.** Auditoría Interna

#### **Análisis:**

Un 2,5% del total realiza auditorías internas en la cooperativa de manera semanal, el 25% del total realiza auditorías internas en la cooperativa de forma mensual, un 35% realiza auditorías internas en la cooperativa de manera trimestral, el 15% del total realiza auditorías internas en la cooperativa de manera semestral, mientras que el 22,5% únicamente realiza auditorías internas en la cooperativa de manera anual.

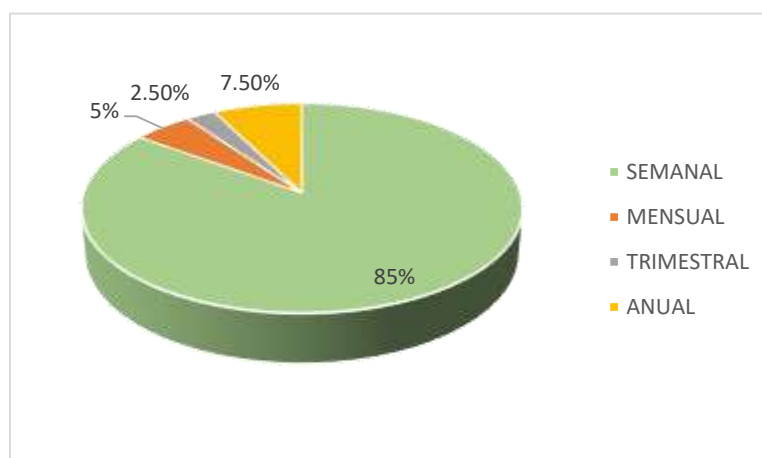
#### 4.1.23. Seguimiento a los Créditos

**Pregunta N°20:** ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a la recuperación de los créditos?

**Tabla 28**

*Seguimiento a los Créditos*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SEMANTAL     | 34         | 85.0%      | 85.0%             | 85.0%                |
|               | MENSUAL      | 2          | 5.0%       | 5.0%              | 90.0%                |
|               | TRIMESTRAL   | 1          | 2.5%       | 2.5%              | 92.5%                |
|               | ANUAL        | 3          | 7.5%       | 7.5%              | 100.0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100.0%     |                   |                      |



**Figura 27.** Seguimiento a los Créditos

#### **Análisis:**

Es evidente un 85% del total da seguimiento a la recuperación de los créditos de manera semanal, el 5% del total da seguimiento a la recuperación de los créditos de manera mensual, un 2,5% del total da seguimiento a la recuperación de los créditos de manera trimestral, mientras que el 7,5% únicamente da seguimiento a la recuperación de los créditos de manera anual.

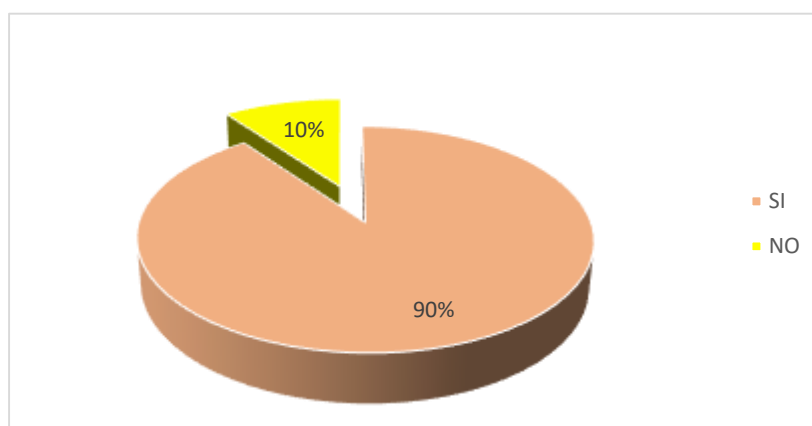
#### 4.1.24. Participación en Proyectos Comunitarios

**Pregunta N°21:** ¿La institución ha participado en proyectos de desarrollo comunitario?

**Tabla 29**

*Participación en Proyectos Comunitarios*

|               |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SI | 36         | 90,0%      | 90,0%             | 90,0%                |
|               | NO | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 100,0%               |
| <b>Total</b>  |    | 40         | 100,0      |                   |                      |



**Figura 28.** Participación en Proyectos Comunitarios

#### **Análisis:**

Del 100% de las entidades encuestadas un 90% manifiesta que, si ha participado en proyectos comunitarios, por el contrario, el 10% no ha participado en proyectos comunitarios.

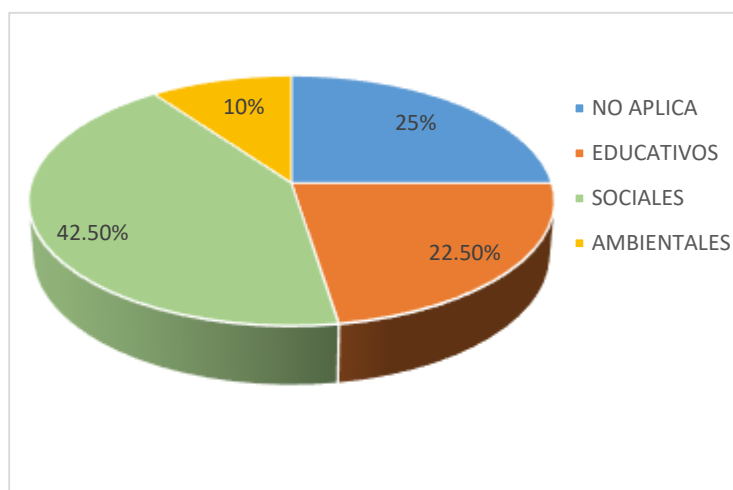
#### 4.1.25. Proyectos Aportados a la Comunidad

**Pregunta N°22:** ¿En qué tipo de proyectos comunitarios ha contribuido con más frecuencia su institución financiera?

**Tabla 30**

*Proyectos Aportados a la Comunidad*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | NO APLICA    | 10         | 25,0%      | 25,0%             | 25,0%                |
|               | EDUCATIVOS   | 9          | 22,5%      | 22,5%             | 47,5%                |
|               | SOCIALES     | 17         | 42,5%      | 42,5%             | 90,0%                |
|               | AMBIENTALES  | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Figura 29.** Proyectos Aportados a la Comunidad

**Análisis:**

Se evidencia que la participación de las Cooperativas en cuanto a proyectos comunitarios se ve enfocado en proyectos sociales con una representación del 42,5%, el 22,5% se ha enfocado en contribuir con proyectos educativos, un 10% corresponde a proyectos ambientales, mientras que el 25% no ha participado en ningún proyecto comunitario.

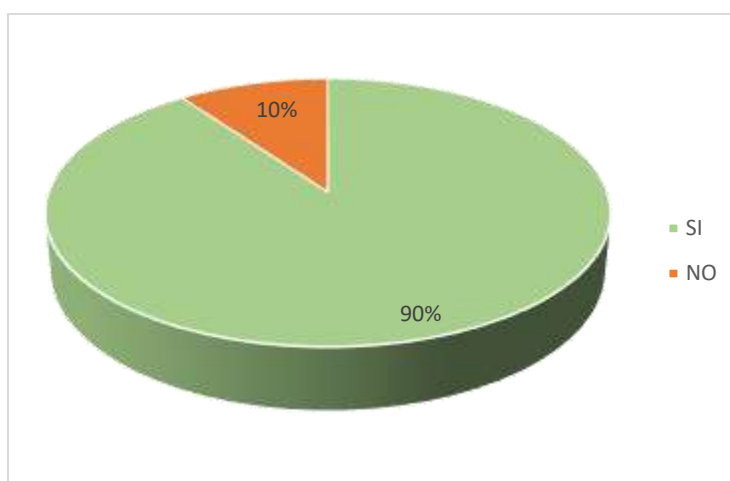
#### 4.1.26. Importancia Manual de Estrategias Financiera

**Pregunta N° 23:** ¿Considera importante disponer de un manual de estrategias financieras para la colocación de créditos?

**Tabla 31**

*Importancia Manual de Estrategias Financiera*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | SI           | 36         | 90,0%      | 90,0%             | 90,0%                |
|               | NO           | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 100,0%               |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                   |                      |



**Análisis:**

**Figura 30.** *Importancia Manual de Estrategias Financiera*

Se evidencia que el 90% del total considera importante disponer de un manual de estrategias financieras para la colocación de créditos, por el contrario, el 10% considera que no es importante disponer de un manual de estrategias financieras para la colocación de créditos.

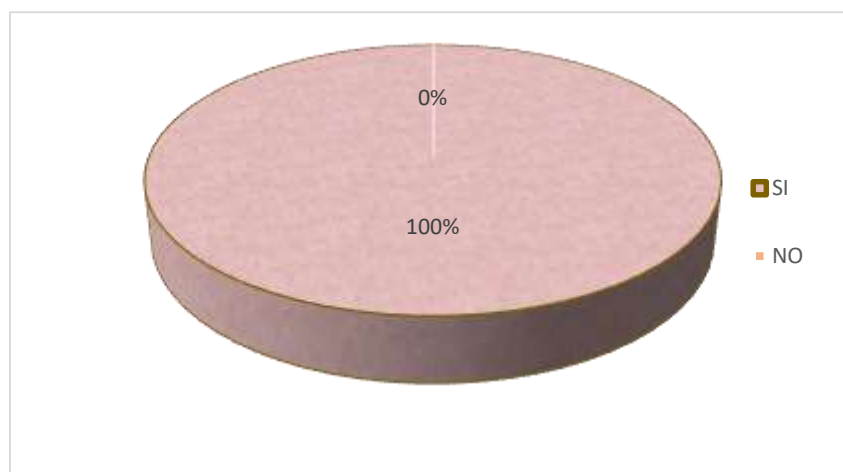
#### 4.1.27. Incidencia del Manual en la Sostenibilidad de las Cooperativas

**Pregunta N°24:** ¿Considera usted que el manejo eficiente de las estrategias financieras incide en la sostenibilidad de la Cooperativa?

**Tabla 32**

*Incidencia del Manual en la Sostenibilidad de las Cooperativas*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Válido</b> | SI           | 36         | 90,0%      | 90,0%                | 90,0%                   |
|               | NO           | 4          | 10,0%      | 10,0%                | 100,0%                  |
|               | <b>Total</b> | 40         | 100,0%     |                      |                         |



**Figura 31.** Incidencia del Manual en la Sostenibilidad de las Cooperativas

#### **Análisis:**

El 90% considera que el manejo eficiente de las estrategias financieras incide en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS de la provincia de Cotopaxi, mientras que el 10% considera que el manejo eficiente de las estrategias financieras no incide en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS de la provincia de Cotopaxi

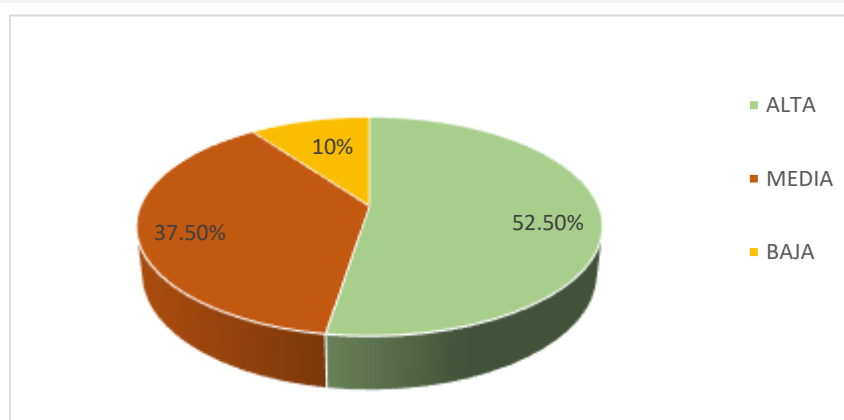
#### 4.1.28. Medida de Incidencia

**Pregunta N°25:** ¿En qué medida se manifiesta esta incidencia?

**Tabla 33**

*Medida de Incidencia*

|               |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Válido</b> | ALTA  | 21         | 52,5%      | 52,5%                | 52,5%                   |
|               | MEDIA | 15         | 37,5%      | 37,5%                | 90,0%                   |
|               | BAJA  | 4          | 10,0%      | 10,0%                | 100,0%                  |
|               | Total | 40         | 100,0%     |                      |                         |



**Figura 32.** Medida de Incidencia

#### **Análisis:**

Del 100% de los encuestados el 52,5% considera que la incidencia de las estrategias financieras en el otorgamiento de créditos influye de manera alta, mientras que el 37,50% considera que esta incidencia se presenta de manera media, el 10 % considera que esta incidencia se presenta de manera baja.

#### 4.1.29. Diseño del Manual

**Pregunta N°26:** ¿Qué sugerencia daría para el diseño del manual en?

**Tabla 34**

*Sugerencias para el manual*

| CONTENIDO             | METODOLOGÍA | DISEÑO            |
|-----------------------|-------------|-------------------|
| Gráficos Estadísticos | Descriptiva | LLamativo         |
| Objetivo              | Práctica    | Fácil de Utilizar |
| Flexible              | Hipotético  |                   |
| Preciso               | Deductivo   |                   |
| Claro                 |             |                   |

#### **Análisis:**

Las recomendaciones en las que más coinciden los encuestados en cuanto a contenido manifiestan que les gustaría que el manual contenga gráficos estadísticos, que sea objetivo, flexible, preciso y claro, en cuanto a metodología que el mismo sea práctico, descriptivo, hipotético y deductivo, por último y no menos importante su diseño debe ser llamativo y fácil de usar.



## **4.2.Comprobación de la Hipótesis**

En la comprobación de la hipótesis se ha procedido a la aplicación del método manual en el cual se detalla el procedimiento y los resultados obtenidos de la investigación, con la ayuda del Chi Cuadrado ( $X^2$ ).

### **4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis**

**Ho:** Las estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales NO inciden en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS.

**H<sub>1</sub>:** Las estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales inciden en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS.

### **Variables**

#### **Estadístico de la Prueba 1**

**Variable Independiente:** Estrategias Financieras

¿Cuál es la Meta aproximada en cuanto a monto que impone a sus asesores?

**Variable dependiente:** Sostenibilidad

¿A qué sector otorgó créditos con mayor frecuencia durante el período 2012-2016?

**Tabla 35**  
*Frecuencias Observadas 1*

| Variable Independiente: Estrategias Financieras                           |                | Variable dependiente: Sostenibilidad   |            | Total |
|---|----------------|--|------------|-------|
|   |                | ¿A qué sector otorgó créditos con mayor frecuencia durante el período 2012-2016? |            |       |
|   |                | Microcrédito   | Producción |       |
| ¿Cuál es la meta aproximada en cuanto al monto que impone a sus asesores? | NO APLICA      | 0  | 3          | 3     |
|   | 10000 - 30000  | 14   | 0          | 14    |
|   | 30001 - 60000  | 15   | 1          | 16    |
|   | 60001 - 90000  | 6  | 0          | 6     |
|   | 90001 - 100000 | 1  | 0          | 1     |
| Total   |                | 36   | 4          | 40    |

Posteriormente se procede a determinar las frecuencias esperadas con la información detallada en la tabla anterior a través de la siguiente fórmula:

$$FE = \frac{(\text{Total de la fila}) * (\text{Total de la columna})}{\text{Total de la fila y columna}}$$

Aplicada la fórmula tenemos los valores de las frecuencias esperadas que servirán para el cálculo del chi-cuadrado:

a)  $\frac{36*3}{40} = 2,7$

b)  $\frac{36*14}{40} = 12,6$

c)  $\frac{36*16}{40} = 14,4$

d)  $\frac{36*6}{40} = 5,4$

e)  $\frac{36*1}{40} = 0,90$

f)  $\frac{4*3}{40} = 0,30$

$$g) \frac{4 \cdot 14}{40} = 1,4$$

$$h) \frac{4 \cdot 16}{40} = 1,6$$

$$i) \frac{4 \cdot 6}{40} = 0,60$$

$$j) \frac{4 \cdot 1}{40} = 0,10$$

Con los datos obtenidos luego de la aplicación de la fórmula se procede a ubicarlos en la tabla de frecuencias para el siguiente paso en el cálculo de la Chi-Cuadrado.

**Tabla 36**  
*Frecuencias Esperadas 1*

| Variable Independiente: Estrategias Financieras                           |                | Variable dependiente: Sostenibilidad   |            | Total     |
|---|----------------|--|------------|-----------|
|   |                | ¿A qué sector otorgó créditos con mayor frecuencia durante el período 2012-2016? |            |           |
|   |                | Microcrédito   | Producción |           |
| ¿Cuál es la meta aproximada en cuanto al monto que impone a sus asesores? | NO APLICA      | 2,7  | 0,3        | 3         |
|   | 10000 - 30000  | 12,6   | 1,4        | 14        |
|   | 30001 - 60000  | 14,4   | 1,6        | 16        |
|   | 60001 - 90000  | 5,4  | 0,6        | 6         |
|   | 90001 - 100000 | 0,90   | 0,1        | 1         |
| <b>Total</b>  |                | <b>36</b>  | <b>4</b>   | <b>40</b> |

Determinadas las frecuencias esperadas se procede al cálculo de la Chi-Cuadrado estableciendo un margen de error del 0,05 para determinar si la hipótesis planteada se acepta o rechaza.

**Fórmula:**

$$X_{\sigma}^2 = \sum \frac{(f - ft)^2}{ft}$$

**Donde:**

$X_{\sigma}^2$  = Valor Calculado de Chi-Cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

f = Frecuencia Observada

ft = Frecuencia Esperada

$$X_{\sigma}^2 = 29,58$$

**Regla de Decisión**

Determinado el Chi-Cuadrado se establecen los grados de libertad a través del siguiente cálculo:

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

**Donde:**

gl= Grados de libertad

r = filas

c = columnas

$$gl = (5 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 4$$

Para Continuar establecidos los grados de libertad con el valor de 4 se procede a situar en la tabla de Chi-Cuadrado con el margen de error ya establecido de 0,05 alcanzando como resultado final:

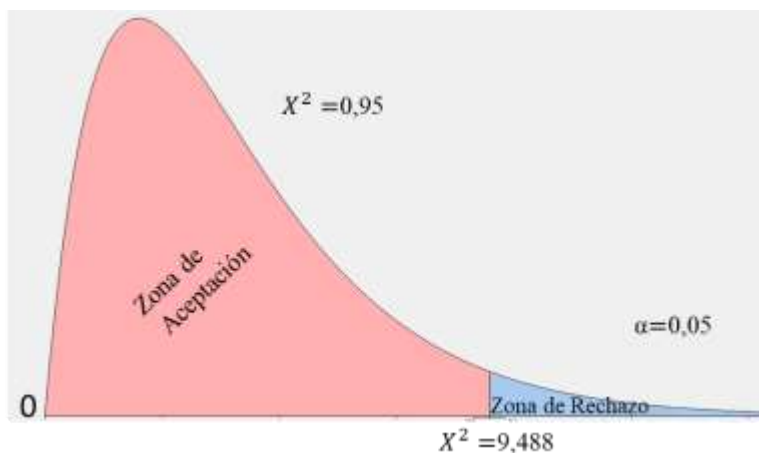
### Cálculo de Chi-Cuadrado

**Tabla 37**

*Grados de Libertad Chi-Cuadrado- Valor Crítico 1*

| <b>Grados de Libertad</b> | <b>Área en la Cola Derecha</b> |             |             |             |
|---------------------------|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>GI</b>                 | <b>0,10</b>                    | <b>0,05</b> | <b>0,02</b> | <b>0,01</b> |
| 1                         | 2,706                          | 3,841       | 5,412       | 6,635       |
| 2                         | 4,605                          | 5,991       | 7,824       | 9,210       |
| 3                         | 6,251                          | 7,815       | 9,837       | 11,345      |
| 4                         | 7,779                          | 9,488       | 11,668      | 13,277      |
| 5                         | 9,236                          | 11,070      | 13,388      | 15,086      |

Con un nivel de confianza del 95%, se puede concluir que el valor experimental obtenido en de 29,58 es decir mayor al valor crítico obtenido en la tabla correspondiente a 9,488 por tal razón se rechaza la hipótesis nula H0 y se procede a aceptar la hipótesis alternativa H1, es decir se determina que las estrategias financieras si inciden en la Sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en la provincia de Cotopaxi.



**Figura 33.** Distribución del Chi-Cuadrado 1

### **Para la toma de decisión**

Si encontramos que la hipótesis Alternativa ( $H_1$ )  $\geq$  que la hipótesis nula ( $H_0$ ) procedemos a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), entonces realizaremos la aceptación de la hipótesis alternativa.

### **Decisión**

Con 4 grados de libertad y un nivel de confianza del 0,95% se obtuvo un Chi cuadrado de 29,58, razón por la que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), “Las estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales inciden en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS”.

## Estadístico de la Prueba 2

### Variables

**Variable independiente:** Estrategias Financieras

¿De las siguientes estrategias para la colocación de créditos cual se apega a su actividad?

**Variable dependiente:** Sostenibilidad

¿En el último año que porcentaje considera usted que ha crecido la Cooperativo?

**Tabla 38**

*Frecuencias Observadas 2*

| Variable Independiente: Estrategias Financieras   |   | Variable dependiente: Sostenibilidad  |           |          |           |          | Total     |
|---|---|---|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
|   |   | ¿En el último año qué porcentaje considera usted que ha crecido la Cooperativa? |           |          |           |          |           |
|   |   | 0-15%   | 16%-30%   | 31%-45%  | 46%-60%   | 61%-75%  |           |
| ¿De las siguientes estrategias para la colocación de créditos cual se apega a su actividad? | Estrategia de máxima liberalidad en la concesión de créditos y máxima tolerancia en el cobro                            | 5   | 2         | 2        | 1         | 0        | <b>10</b> |
|   | Estrategia de alta flexibilidad en la concesión de créditos pero máximo rigor en la reclamación de los pagos            | 2   | 3         | 1        | 1         | 0        | <b>7</b>  |
|   | Estrategia de elevado control del riesgo antes de conceder créditos pero mucha tolerancia en caso de demoras en el pago | 1   | 4         | 2        | 11        | 2        | <b>20</b> |
|   | Estrategia de máximo rigor en el control de los riesgos y máxima dureza en la exigencia del pago de la deuda.           | 0   | 3         | 0        | 0         | 0        | <b>3</b>  |
|   | <b>Total</b>  | <b>8</b>  | <b>12</b> | <b>5</b> | <b>13</b> | <b>2</b> | <b>40</b> |

Posteriormente se procede a determinar las frecuencias esperadas con la información detallada en la tabla anterior a través de la siguiente fórmula:

$$FE = \frac{(\text{Total de la fila}) * (\text{Total de la columna})}{\text{Total de la fila y columna}}$$

Aplicada la formula tenemos los valores de las frecuencias esperadas que servirán para el cálculo del Chi-Cuadrado:

a)  $\frac{8*10}{40} = 9$

b)  $\frac{8*7}{40} = 1,4$

c)  $\frac{8*20}{40} = 4$

d)  $\frac{8*3}{40} = 0,6$

e)  $\frac{12*10}{40} = 3$

f)  $\frac{12*7}{40} = 2,1$

g)  $\frac{12*20}{40} = 6$

h)  $\frac{12*3}{40} = 0,9$

i)  $\frac{5*10}{40} = 1,25$

j)  $\frac{5*7}{40} = 0,875$

k)  $\frac{5*20}{40} = 2,5$

l)  $\frac{5*3}{40} = 0,375$

m)  $\frac{13*10}{40} = 3,25$



n)  $\frac{13*7}{40} = 2,275$

o)  $\frac{13*20}{40} = 6,5$

p)  $\frac{13*3}{40} = 0,975$

q)  $\frac{2*10}{40} = 0,50$

r)  $\frac{2*7}{40} = 0,35$

s)  $\frac{2*20}{40} = 1$

t)  $\frac{2*3}{40} = 0,15$

Con los datos obtenidos luego de la aplicación de la fórmula se procede a ubicarlos en la tabla de frecuencias para el siguiente paso en el cálculo de la Chi-Cuadrado.

**Tabla 39**  
*Frecuencias Esperadas 2*

| Variable Financieras  | Independiente: Estrategias   | Variable dependiente: Sostenibilidad  |         |         |         |         | Total     |
|---|--|---|---------|---------|---------|---------|-----------|
|   |  | ¿En el último año qué porcentaje considera usted que ha crecido la Cooperativa? |         |         |         |         |           |
|   |  | 0-15%   | 16%-30% | 31%-45% | 46%-60% | 61%-75% |           |
| ¿De las siguientes estrategias para la colocación de créditos cual se apega a su actividad? | Estrategia de máxima liberalidad en la concesión de créditos y máxima tolerancia en el cobro                 | 2   | 3       | 1,25    | 3,25    | 0,5     | <b>10</b> |
|   | Estrategia de alta flexibilidad en la concesión de créditos pero máximo rigor en la reclamación de los pagos | 1,4   | 2,10    | 0,875   | 2,275   | 0,35    | <b>7</b>  |
|   | Estrategia de elevado control del riesgo antes de conceder créditos pero mucha                               | 4   | 6       | 2,5     | 6,5     | 1       | <b>20</b> |

**CONTINÚA**



|              |   |          |           |          |           |          |           |
|--------------|---|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
|              | tolerancia en caso de demoras en el pago  |          |           |          |           |          |           |
|              | Estrategia de máximo rigor en el control de los riesgos y máxima dureza en la exigencia del pago de la deuda. | 0,60     | 0,90      | 0,375    | 0,975     | 0,15     | 3         |
| <b>Total</b> |   | <b>8</b> | <b>12</b> | <b>5</b> | <b>13</b> | <b>2</b> | <b>40</b> |

Determinadas las frecuencias esperadas se procede al cálculo de la Chi-Cuadrado estableciendo un margen de error del 0,05 para determinar si la hipótesis planteada se acepta o rechaza.

#### **Fórmula:**

$$X_{\sigma}^2 = \sum \frac{(f - ft)^2}{ft}$$

#### **Donde:**

$X_{\sigma}^2$  = Valor Calculado de Chi-Cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

f = Frecuencia Observada

ft = Frecuencia Esperada

$$X_{\sigma}^2 = 23,198$$

#### **Regla de Decisión**

Determinado el Chi-Cuadrado se establecen los grados de libertad a través del siguiente cálculo:

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

**Donde:**

gl= Grados de libertad

r = filas

c = columnas

$$gl = (4 - 1)(5 - 1)$$

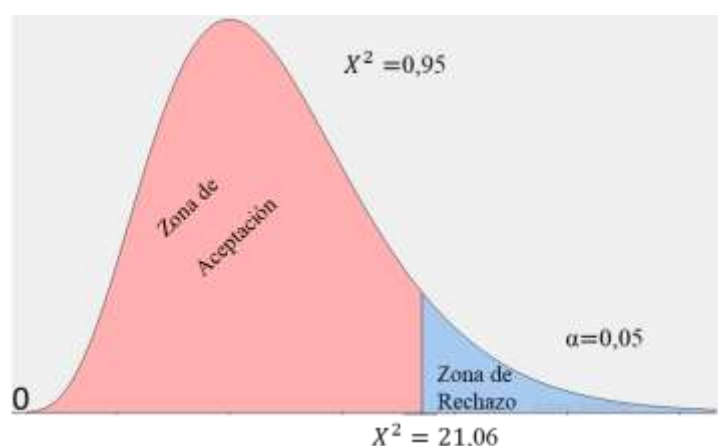
$$gl = 12$$

Para Continuar establecidos los grados de libertad con el valor de 12 se procede a situar en la tabla de Chi-Cuadrado con el margen de error ya establecido de 0,05 alcanzando como resultado final:

**Cálculo de Chi-Cuadrado****Tabla 40***Grados de Libertad Chi-Cuadrado- Valor Crítico 2*

| <b>Grados de Libertad</b> | <b>Área en la Cola Derecha</b> |             |             |             |
|---------------------------|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Gl</b>                 | <b>0,10</b>                    | <b>0,05</b> | <b>0,02</b> | <b>0,01</b> |
| 1                         | 2,706                          | 3,841       | 5,412       | 6,635       |
| 2                         | 4,605                          | 5,991       | 7,824       | 9,210       |
| 3                         | 6,251                          | 7,815       | 9,837       | 11,345      |
| 4                         | 7,779                          | 9,488       | 11,668      | 13,277      |
| 5                         | 9,236                          | 11,070      | 13,388      | 15,086      |
| 6                         | 10,645                         | 12,592      | 14,449      | 16,812      |
| 7                         | 12,07                          | 14,067      | 16,013      | 18,475      |
| 8                         | 13,362                         | 15,507      | 17,535      | 20,090      |
| 9                         | 14,684                         | 16,919      | 19,023      | 21,666      |
| 10                        | 15,987                         | 18,307      | 20,483      | 23,209      |
| 11                        | 17,275                         | 19,675      | 21,920      | 24,725      |
| 12                        | 18,549                         | 21,06       | 23,337      | 26,217      |

Con un nivel de confianza del 95%, se puede concluir que el valor experimental obtenido en de 23,198 es decir mayor al valor crítico obtenido en la tabla correspondiente a 21,06 por tal razón se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se procede a aceptar la hipótesis alternativa  $H_1$ , es decir se determina que las estrategias financieras si inciden en la Sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SEPS en la provincia de Cotopaxi.



**Figura 34.** Distribución del Chi-Cuadrado 2

### **Alternativas para la toma de decisión**

Si encontramos que la hipótesis Alternativa ( $H_1$ )  $\geq$  que la hipótesis nula ( $H_0$ ) procedemos a rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), entonces realizaremos la aceptación de la hipótesis alternativa.

### **Decisión**

Con 12 grados de libertad y un nivel de confianza del 0,95% se obtuvo un Chi cuadrado de 23,198, razón por la que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), “Las estrategias financieras en colocación de créditos sectoriales inciden en la sostenibilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi reguladas por la SEPS”.

## 4.2.2. Análisis de los Estados Financieros

### a) Análisis de la Liquidez o Solvencia

**Tabla 41**  
*Liquidez y Solvencia*

| ÍNDICE             | FÓRMULA DE CÁLCULO                  | AÑOS         |              |              |              |              |
|--------------------|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                    |                                     | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         |
| Capital de trabajo | Activo Corriente - Pasivo Corriente | \$434.270,41 | \$419.540,37 | \$474.221,67 | \$524.152,48 | \$571.132,87 |
| Razón Corriente    | Activo Corriente / Pasivo Corriente | \$1,06       | \$1,06       | \$1,05       | \$1,06       | \$1,05       |
| Solidez            | Activo Total / Pasivo Total         | \$1,40       | \$1,35       | \$1,28       | \$1,27       | \$1,25       |

### Interpretación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi han sabido sobrellevar su liquidez durante los períodos 2012-2016 manteniendo un promedio de \$484663,56 de dinero libre de deudas así que tienen suficiente capital para seguir operando y puede atender cualquier riesgo financiero que pueda ocurrir, por ende nos indica que por cada \$1 en su pasivo corriente dispone de promedio de \$1,06 para poder para solventar sus deudas a corto plazo en la razón corriente, de la misma vez mantiene \$1,31 promedio con relación a su pasivo ganando para efectuar estrategias financieras para ser más competitivos en el mercado y seguir creciendo como se ha venido aumentando año tras año, en tanto al crecimiento se ha dado porque la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha implementado varios parámetros para seguir varias Cooperativas en el mercado es por ende que algunas ya han sido liquidadas y solo han quedado las más estables en el mercado por el cual el mercado se ha vuelto más competitivo por el ende la solvencia ha aumentado.

## b) Análisis del Endeudamiento

**Tabla 42**

*Indicadores de Endeudamiento*

| ÍNDICE   | FÓRMULA DE CÁLCULO              | AÑOS |      |      |      |      |
|--|---------------------------------|------|------|------|------|------|
|  |                                 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Endeudamiento Total (Externo)                    | Pasivo Total / Activo Total (%) | 1,47 | 3,84 | 4,34 | 5,80 | 5,90 |
| Endeudamiento Total (Interno)                    | Patrimonio / Activo Total (%)   | 0,16 | 0,16 | 0,15 | 0,16 | 0,15 |
| Razón Independencia financiera                   |                                 |      |      |      |      |      |
| Razón apalancamiento Financiero (Leverage Total) | Pasivo Total / Patrimonio (%)   | 5,99 | 6,10 | 6,89 | 6,03 | 7,02 |

### Interpretación

Las Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi en cuanto a el endeudamiento total de manera externan representa la participación de los terceros frente a las deudas de la cooperativas en el cual la llevado a tener una escala de año tras año del 1,47% al 2016 del 5,90% con un nivel de riesgo elevado ya sus pasivos sobrepasan el valor de los activos viendo así comprometido entre el 6% al 7% de su patrimonio, en cuanto a el endeudamiento total interno en cuan comprometido esta las cooperativas a sus activos totales el cual esmero de ser inferior al 5%

### c) Análisis de Actividad

**Tabla 43**

*Indicadores de Actividad*

| ÍNDICE                           | FÓRMULA DE CÁLCULO  | AÑOS  |       |       |       |       |
|----------------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                  |   | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
| <b>Rotación de Cartera</b>       | Ventas a Crédito /Cuentas por Cobrar Promedio (Días)        | 40,22 | 40,24 | 24,28 | 26,09 | 32,34 |
| <b>Período Promedio de Cobro</b> | Cuentas por Cobrar Promedio x 365 / Ventas a Crédito (Días) | 0,03  | 2,37  | 2,73  | 1,66  | 1,64  |

### Interpretación

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi mantienen una cartera con promedio de rotación de 26 a 32 días promedio en los últimos años ; es el tiempo de que la cooperativa hace rotar a si capital para el tiempo de recuperación por el cual son buenos resultados para una rotación porque es dinero al fío pero a la deberían ocupar mejores estrategias de cobro para la reducción de días en recuperar la cartera y exista así una mejor rotaciones promedio de cobro está alineada a los parámetros de 2 a 1 día por ende el promedio es normal ya que la morosidad no se encuentra en un nivel alto por el cual el riesgo es menor y el pronóstico de crecimiento aumentaría para seguir creciendo como cooperativa.



## Conclusiones

- ✓ Como resultado de la investigación en la Provincia de Cotopaxi se determinó que el microcrédito fue otorgado con mayor frecuencia durante el período 2012-2016, seguido del crédito destinado a la producción, dado que hoy en día las instituciones ven a estos tipos de crédito como una oportunidad de crecer su cartera de clientes y de la mano con el crecimiento financiero de la misma.
- ✓ La mayoría de las Cooperativas Ahorro y Crédito ponen en práctica las Estrategias Financieras para la colocación de los diferentes tipos de créditos de manera que si se suscitara un problema de impago tomen inmediatamente las acciones necesarias para la recuperación de cartera.
- ✓ Las diferentes políticas que se manejan dentro de las instituciones financieras con respecto al pago de los créditos permiten controlar que la tasa de morosidad se encuentre por debajo del 5% influyendo en el crecimiento que generan año tras año.
- ✓ La mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito coinciden que han crecido cerca del 16% en el último año como consecuencia de una recesión económica, sin embargo, esperan que las reformas planteadas por el Gobierno ayuden a que su crecimiento sea mayoritario.
- ✓ La liquidez de las Cooperativas se ha incrementado notablemente en los últimos 4 años (2012-2016) ya que han planteado estrategias de promoción de los diferentes créditos que ofertan llegando a más clientes en más ciudades.

### **Recomendaciones**

- ✓ Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben mantener un plan de capacitación año tras años para que puedan brindar un mejor e innovado servicio, así como asegurar su permanencia en el mercado.
- ✓ Se debería establecer metas en colocación a los asesores de crédito, de manera que incentiven el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, y así los asesores tendrán la motivación necesaria para conseguir más socios que permitan el desarrollo sostenible de las mismas.
- ✓ Tener en cuenta la evaluación del crecimiento de la cooperativa ya que mediante ello se puede determinar debilidades a tiempo para corregirlas y ser más competitivos.
- ✓ Realizar de manera frecuente el análisis financiero con el propósito de tener un panorama económico de la institución y de esta manera establecer planes de acción de requerir el momento.
- ✓ Llevar a cabo controles de los procesos donde se pueda verificar la eficiencia del personal cooperativo. En el caso de presentarse un error significativo sean inmediatamente notificadas de manera que se pueda dar solución inmediata.

## CAPÍTULO V

### 5. Presentación de la Propuesta

**Título:**

“ESTRATEGIAS FINANCIERAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SECTORIALES, Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADAS POR LA SEPS EN COTOPAXI, PERÍODO 2012-2016”

**Entidad Operadora:** Cooperativas de Ahorro y Crédito Reguladas por la SEPS en Cotopaxi.

**Beneficiarios:** Cooperativas de Ahorro y Crédito Reguladas por la SEPS en Cotopaxi.

**Provincia:** Cotopaxi

#### 5.1.1. Justificación de la Propuesta

La aplicación de la investigación de campo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Reguladas por la SEPS en Cotopaxi se obtuvo como resultado que las estrategias financieras en colocación de los diferentes créditos si influyen en la sostenibilidad de las mismas, pero se evidencia que las estrategias son vitales en una organización ya que funciona como una herramienta esencial en su actividad por tal razón la propuesta se proyecta más allá de los resultados con el fin de ser más competitivos y llegar a captar más socios, mejorar sus actividades, colocar eficientemente los créditos, así como minimizar el riesgo de mercado y colaborar en la toma de decisiones.

La propuesta es un Balance Score Card basado en las 5C de crédito se plantea como una herramienta alternativa para mejorar la colocación de créditos, es decir permitirá al asesor obtener

una puntuación referencial para tomar una decisión más acertada, reforzando el criterio de concesión convirtiéndose en una fortaleza para obtener mejores resultados económicos.

Por otro lado, va de la mano con la formulación de Estrategias Financieras mismas que se enfocan a la parte medular del otorgamiento de créditos sectoriales, dichas estrategias permitirán el crecimiento de las organizaciones, así como mejores resultados en su actividad económica.

### **5.1.2. Objetivos de la Propuesta**

- ✓ Elaborar un Balance Score Card basado en las 5C de Crédito que permitan determinar las estrategias apropiadas al momento de otorgar los diferentes tipos de crédito.
- ✓ Formular Estrategias Financieras para el mejor control del riesgo crediticio que permita el crecimiento de las cooperativas en el mercado.

### **5.1.3. Metodología de la Propuesta**

Para el desarrollo de esta herramienta se partió de un instrumento útil como es la encuesta en la cual se llegó a determinar las partes que se tomaran en cuenta para describirlas y potenciarlas el mismo que se encuentra alineado a distintas leyes y reglamentos propuestos por la entidad reguladora como es la SEPS.

### **5.1.4. Definición de Criterios**

Para la presente herramienta y formulación de Estrategias Financieras partimos de varias definiciones con la finalidad de establecer los parámetros que van de acuerdo al tipo de crédito que se desee colocar.

### **5.1.5. Descripción del Balance Score Card y las Estrategias**

## **BALANCE SCORE CARD BASADO EN LAS 5C CRÉDITO y FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS.**

### **5.1.6. Introducción**

Con una finalidad de tener una adecuada gestión en la colocación de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se hace necesario contar con una Herramienta de Evaluación Crediticia conjuntamente con Estrategias Financieras, el mismo que considere procedimientos y políticas para mitigar el riesgo. Se logrará tener un control interno adecuado mediante el cumplimiento de las disposiciones emanadas por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como organismos de control.

### **5.1.7. Objetivos**

- Elaborar un Balance Score Card basado en las 5C de Crédito que permitan determinar las estrategias apropiadas al momento de otorgar los diferentes tipos de crédito.
- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi.
- Esquematizar los procesos de colocación de crédito.

### **5.1.8. Marco Legal**

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

### 5.1.9. Glosario

Según la (Solidara, Manual, 2013) menciona los siguientes conceptos básicos para una mejor guía del mismo:

**Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.

**Buró de Crédito:** Consolidación de información financiera, tanto interna como externa que califica el comportamiento y trayectoria de productos vigentes o cancelados, integrándose como una de las variables que conforman el Scoring de crédito

**Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

**Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

**Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.

**Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

**Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

**Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

**Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

**Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

**Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.

**Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

**Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:

**Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;

**Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.

**Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.

**Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.

**Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

**Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

**Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.

**Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

**Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.

**Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.

**Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.

**Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

**Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

**Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

**Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.



**Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.

**Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.

**Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.

**Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.

**Scoring de Crédito:** Herramienta de gestión en el otorgamiento de crédito que integra variables internas y externas con base de datos y políticas internas definidas por la Cooperativa mediante la asignación de un sistema de puntuación y la escala de valores determina la precalificación para el otorgamiento de un crédito.

**Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

**Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

**Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

#### **5.1.10. Descripción del Balance Score Card**

Esta herramienta parte de las 5C de crédito que son: Carácter, Capital, Capacidad de pago, Condiciones, Colateral.

- **Carácter**

Se encuentra en la primera parte de la solicitud de crédito representa los datos personales y laborales del cliente, es decir, su dirección actual, lugar de trabajo, su número de teléfono, cargas familiares y la descripción del crédito. Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

Entonces la herramienta que permita la evaluación crediticia respecto al Carácter es:

**Tabla 44**

*Carácter del Crédito*

| DATOS DEL CRÉDITO                   |      |                             |
|-------------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>N° DE SOCIO</b>                  |      |                             |
| <b>APELLIDO Y NOMBRE</b>            |      |                             |
| <b>DOMICILIO</b>                    |      |                             |
| <b>LUGAR DE TRABAJO</b>             |      |                             |
| <b>NUMERO DE TELÉFONO</b>           |      |                             |
| <b>TIPO DE CRÉDITO</b>              |      | Tasa de Interés %           |
| <b>MONTO SOLICITADO</b>             | \$ - | tiempo del préstamo en Años |
| <b>EDAD</b>                         |      | N° de Cuotas Anuales        |
| <b>CARGAS FAMILIARES</b>            |      | Fecha de pago DD/MM/AAAA    |
| <b>SUELDO QUE PERCIBE</b>           |      | PAGO DE LA CUOTA            |
| <b>TIEMPO QUE TRABAJA</b>           |      |                             |
| <b>UTILIDAD MENSUAL QUE PERCIBE</b> |      |                             |

Para el Balance Score Card se considera una de los parámetros a ser evaluado como la edad pues desde que empieza su actividad económica empieza la experiencia laboral en Ecuador se considera una edad productiva desde los 25 años, también se considera el número de Cargas Familiares ya que influye en los gastos. En Ecuador se considera un número adecuado hasta 3 cargas familiares para poder acceder a un crédito.

Por lo antes mencionado se asigna una ponderación de hasta el 9% la cual se detalla a continuación:

**Tabla 45**

*Escala de Calificación del Carácter*

|                |                     |                  |
|----------------|---------------------|------------------|
| <b>PELIGRO</b> | <b>CONSIDERABLE</b> | <b>ACEPTABLE</b> |
| Entre 0%-5%    | Entre 6%-8%         | hasta 9%         |

Entonces entre 0% y 5% se considera peligroso es decir no entraría en consideración para la evaluación, entre 6% y 8% es considerable ya que puede sujetarse a evaluación, pero tomando en

cuenta más parámetros que aseguren su estabilidad y el 9% que es la meta a la cual debería llegar el cliente para una calificación perfecta.

- **Capital**

Hace referencia a los valores netos del cliente, es decir cuánto vale lo que tiene menos lo que debe, por consiguiente, para la herramienta de evaluación crediticia se considera lo siguiente.

**Tabla 46**  
*Capital para el Crédito*

| ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL |    |   |                                  |    |   |
|---------------------------------|----|---|----------------------------------|----|---|
| ACTIVOS                         |    |   | PASIVOS                          |    |   |
| Caja/Bancos                     | \$ | - | Deudas/Bancos                    | \$ | - |
| Ctas. Por Cobrar                | \$ | - | Deudas/Cooperativas              | \$ | - |
| Mercadería                      | \$ | - | Proveedores                      | \$ | - |
| Terreno                         | \$ | - | Casa Comerciales                 | \$ | - |
| Casa                            | \$ | - | Prestamistas                     | \$ | - |
| Vehículo                        | \$ | - | Otros                            | \$ | - |
| Enseres                         | \$ | - | <b>Total Pasivos</b>             | \$ | - |
| Otros                           | \$ | - | <b>PATRIMONIO= Activo-Pasivo</b> |    |   |
| <b>Total Activos</b>            | \$ | - | <b>Patrimonio</b>                | \$ | - |

Para el Balance Score Card se considera el monto de los activos ya que mediante ellos se determina que tanto tiene el cliente, el segundo parámetro a considerar es el endeudamiento que mantiene el cliente con otras entidades financieras y por último se pone a consideración la

evaluación del endeudamiento tomando en cuenta la cuota aproximada que el cliente va adquirir de acuerdo al tipo y monto de crédito que desea.

Al Capital se le asigna una ponderación del 15% considerando cada parámetro con un valor del 5% por tanto la escala de calificación queda:

**Tabla 47**  
*Escala de Calificación del Capital*

|                |                     |                  |
|----------------|---------------------|------------------|
| <b>PELIGRO</b> | <b>CONSIDERABLE</b> | <b>ACEPTABLE</b> |
| Entre 0%-7%    | Entre 8%-12%        | Hasta 13%        |

En la escala de Calificación entre 0% y 7% se considera peligroso lo cual demuestra que el cliente no cuenta con el capital necesario para endeudarse, entre 8% y 12% el cliente es considerable sin embargo se debe tomar en cuenta darle seguimiento exhaustivo para el acceso al crédito y hasta el 13% es la meta que el cliente debería tener para una buena calificación y el acceso al crédito sin problemas.

- **Capacidad de Pago**

La capacidad es una comparación entre lo que debe y lo que gana el cliente, cuanto menor sea la relación los acreedores sentirán más confianza en el cliente.

Por consiguiente, se propone los siguientes parámetros para la evaluación crediticia respecto a la Capacidad de Pago:

**Tabla 48**  
*Capacidad de Pago*

| <b>DECLARACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS DEL SOLICITANTE / GARANTE (MENSUAL)</b> |              |                   |              |                               |              |
|---|--------------|-------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| <b>INGRESOS</b>   | <b>VALOR</b> | <b>GASTOS</b>     | <b>VALOR</b> | <b>GASTOS</b>                 | <b>VALOR</b> |
| Sueldo mensual como empleado  | \$ -         | Alimentación      | \$ -         | Salud                         | \$ -         |
| Utilidad mensual Negocio Propio   | \$ -         | Educación         | \$ -         | Pago Préstamos                | \$ -         |
| Sueldo /Remuneración de Cónyuge   | \$ -         | Arriendo          | \$ -         | Otros                         | \$ -         |
| Otros Ingresos (Justifique)   | \$ -         | Servicios Básicos | \$ -         | <b>Total de Gastos</b>        | \$ -         |
| <b>Total Ingresos</b>   | \$ -         | Transporte        | \$ -         | Util. Neta = Ingresos -Gastos | \$ -         |

Dentro del Balance Score Card se considera los ingresos netos es decir el ingreso mensual que percibe el cliente ya descontados los gastos, el segundo parámetro a considerar es la estabilidad laboral es decir cuántos años trabaja en la misma empresa y por último se considera el índice de pago tomando los ingresos menos los gastos y dividiéndole para la posible cuota de pago.

La capacidad de pago toma una ponderación del 10% en una escala de la siguiente manera:

**Tabla 49**  
*Escala de Calificación de la Capacidad de Pago*

|                |                     |                  |
|----------------|---------------------|------------------|
| <b>PELIGRO</b> | <b>CONSIDERABLE</b> | <b>ACEPTABLE</b> |
| Entre 0%-6%    | Entre 7%-8%         | hasta 10%        |

La escala de calificación entre 0% y 6% se considera peligroso ya que el cliente no contaría con la capacidad para cancelar la deuda si la adquiriera, entre 7% y 8% su capacidad de pago es mínima por lo que si adquiriera su deuda el asesor debe darle un seguimiento exhaustivo y hasta el 10% contaría que el cliente cuenta con la capacidad suficiente para cancelar la deuda de adquirirla.

- **Condiciones**

En condiciones se toma en consideración otros ingresos justificados que pueda tener el cliente, así como la valoración del Buró de crédito sobre 1000 puntos.

**Tabla 50**

*Condiciones del Crédito*

| <b>CONDICIONES</b>    |         |
|-----------------------|---------|
| Otros Ingresos        | \$ -    |
| Calificación del Buró | # /1000 |

Dentro del Balance Score Card en condiciones se plantea los parámetros como los ingresos extras que percibe el cliente siempre y cuando tenga como justificarlos ya sea individual o de su conyugue de ser el caso y a su vez toma peso la calificación de la central de riesgos, tomando una ponderación del 24% dentro de una escala de calificación de la siguiente manera:

**Tabla 51**

*Escala de Calificación de las Condiciones del Crédito*

|                |                     |                  |
|----------------|---------------------|------------------|
| <b>PELIGRO</b> | <b>CONSIDERABLE</b> | <b>ACEPTABLE</b> |
| Entre 0%-18%   | Entre 19%-23%       | hasta 24%        |

En la escala de calificación entre 0% y 19% se considera peligroso es decir el cliente no cuenta con las condiciones necesarias para acceder al crédito, entre 20% y 23% se considera que el cliente podría acceder al crédito siempre y cuando el asesor le dé seguimiento continuo por cualquier eventualidad y hasta el 24% el cliente cuenta con la calificación perfecta en este parámetro para acceder al crédito.

- **Colateral**

El colateral hace referencia al tipo de garantía que respalda al tipo de crédito como son: prendario, hipotecario o sobre firmas, para la evaluación financiera se considera lo siguiente:

**Tabla 52**  
*Garantía del Crédito*

| <b>GARANTÍA</b>          |                        |                        |
|--------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>TIPOS DE GARANTÍA</b> |                        |                        |
| <b>PRENDARIO</b>         | <b>HIPOTECARIO</b>     | <b>SOBRE FIRMAS</b>    |
| Avalúo del Bien          | Avalúo de la Propiedad | Nº de Garantes         |
| \$                       | \$                     | #                      |
| <b>CARACTERÍSTICAS</b>   | <b>CARACTERÍSTICAS</b> | <b>CARACTERÍSTICAS</b> |

En el Balance Score Card se considera como un parámetro el tipo de garantías que presente el cliente para el acceso al crédito, por lo tanto, se considera la garantía de bienes que va de acuerdo al Avalúo del bien, se considera la garantía hipotecaria en la que se toma en cuenta el avalúo del bien, así como su construcción esto para el caso de Créditos Hipotecarios. Y por último se considera la garantía sobre firmas es decir el número de personas para apoyar al pago del crédito en caso de que el titular no pueda hacerlo son solidariamente responsables, tomando un peso del 30% en una escala de calificación de la siguiente manera:

**Tabla53***Escala de Calificación del Colateral*

| PELIGRO      | CONSIDERABLE  | ACEPTABLE |
|--------------|---------------|-----------|
| Entre 0%-18% | Entre 19%-25% | hasta 30% |

En la escala de calificación se considera entre 0% y 18% peligroso es decir el cliente no cuenta con la garantía necesaria que avale la cancelación del crédito solicitado, entre 19% y 25% se considera que el cliente cuenta con cierta parte de la garantía para la seguridad de cancelación el crédito y hasta el 30% es la meta que el cliente debería obtener para la seguridad total de cancelación del crédito.

- **Gestión Financiera**

Dentro del Balance Score Card adicional a las 5C de crédito se toma en cuenta la gestión financiera en la cual se considera dos parámetros como son: el índice de liquidez para evaluar su situación financiera y el índice de rentabilidad el cual ayuda a definir su situación económica, tomando un peso del 12% en una escala de la siguiente manera:

**Tabla 54***Escala de Calificación de la Gestión Financiera*

| PELIGRO     | CONSIDERABLE | ACEPTABLE |
|-------------|--------------|-----------|
| Entre 0%-6% | Entre 7%-11% | hasta 12% |

En la escala de calificación se considera entre 0% y 6% peligroso es decir que el cliente no cuenta con la liquidez y rentabilidad necesaria para hacer frente a la deuda, entre 7% y 11% se considera que el cliente puede hacer frente a la deuda siempre y cuando se dé constante seguimiento y hasta 12% lo cual sería que el cliente cuenta con la liquidez y rentabilidad necesaria para ser frente a la deuda.



• Cuadro de Mando Integral

El cuadro de mando integral se basa en las 5C de crédito tomando en cuenta lo más relevante de las mismas, por lo tanto, se definen los parámetros de evaluación y valoración:

**Tabla 55**  
*Balance Score Card*

| N°            | MACROPROCESO                    | PROCESO                      | MEDIDA                             | DESCRIPCIÓN                        | UNIDAD   | RIESGO             | FRECUENCIA                                    | TENDENCIA                            | FUENTE  | CUANTITATIVO |              |              | REAL        | VALORACIÓN  | RESULTADO | RESULTADO REAL |
|---------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------|--------------------|---|--------------------------------------|---|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-----------|----------------|
|               |                                 |                              |                                    |                                    |          |                    |   |                                      |   | META         | PRECAUCIÓN   | PELIGRO      |             |             |           |                |
| 1             | ESTRATÉGICO                     | GERENCIAL                    | CONSUMO                            | tipo de Crédito                    | Dólares  | Líquidez           | Mensual                                       |                                      | base de Registros Operativos y Planes de Venta Operativos | 1. 2.000.00  | 1. 2.000.00  | 1. 2.000.00  |             |             |           |                |
|               |                                 | CARÁCTER                     | Edad                               | Educativa                          | Años     | Líquidez Operativo | Mensual                                       |                                      | Estadística de Base de Datos y Operativa. SIC             | 1. 1.000.00  | 1. 1.000.00  | 1. 1.000.00  |             | 9.0%        |           |                |
| 2             | OPERATIVO                       | CAPITAL                      | Cargos Familiares                  | Número de Personas                 | #        | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 1.000.00  | 1. 1.000.00  | 1. 1.000.00  |             |             |           |                |
|               |                                 |                              | Monto de Activos                   | Activos Totales                    | Dólares  | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 10.000.00 | 1. 10.000.00 | 1. 10.000.00 |             | 15%         |           |                |
|               |                                 | Endeudamiento Actual         | Pasivos/Activos                    | %                                  | Líquidez | Mensual            |   | Planeta de personas en base de Datos | 1. 20%  | 1. 20%       | 1. 20%       |              |             |             |           |                |
|               |                                 | Endeudamiento con el Crédito | Pasivos+crédito Solicitado/Activos | %                                  | Líquidez | Mensual            |   | Planeta de personas en base de Datos | 1. 20%  | 1. 20%       | 1. 20%       |              |             |             |           |                |
|               |                                 | CAPACIDAD DE PAGO            | Ingresos Netos                     | Monto de ingresos mensual          | Dólares  | Líquidez Operativo | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 100.00    | 1. 100.00    | 1. 100.00    |             | 10%         |           |                |
|               |                                 |                              | Tiempo de Trabajo (Misma Entidad)  | Número años de trabajo             | Años     | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Estadística de Base de Datos                              | 1. 10        | 1. 10        | 1. 10        |             |             |           |                |
| CONDICIONES   | Índice de Pago                  | Ingresos - Gastos/ Cuotas    | Puntos                             | Líquidez Operativo                 | Mensual  |                    | Planeta de personas en base de Datos          | 1. 1.00                              | 1. 1.00   | 1. 1.00      |              |              |             |             |           |                |
|               | Justificación de Otros Ingresos | 3 Ingresos de otros          | Dólares                            | Operativo                          | Mensual  |                    | Estadística de Base de Datos y Operativa. SIC | 1. 200.00                            | 1. 200.00   | 1. 200.00    |              | 24%          |             |             |           |                |
| 3             | APOYO                           | GESTIÓN FINANCIERA (INDICES) | Experiencia Crediticia             | Calificación del Buró de Crédito   | Puntos   | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 100       | 1. 100       | 1. 100       |             |             |           |                |
|               |                                 |                              | Índice de Liquidez                 | Activo Corriente/ Pasivo Corriente | Puntos   | Líquidez           | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 1.1       | 1. 1.1       | 1. 1.1       |             | 12%         |           |                |
| COLATERAL     | GARANÍA                         | COLATERAL                    | Índice de Rentabilidad             | Activo Corriente/ Pasivo Corriente | Puntos   | Reimbolsabilidad   | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 1.1       | 1. 1.1       | 1. 1.1       |             |             |           |                |
|               |                                 |                              | Garantía de Bienes                 | Valor del bien                     | Dólares  | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 10.000.00 | 1. 10.000.00 | 1. 10.000.00 |             |             |           |                |
|               |                                 |                              | Garantía Sobre Firmas              | Número de Personas                 | #        | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 10        | 1. 10        | 1. 10        |             | 30%         |           |                |
|               |                                 |                              | Garantía Hipotecaria               | Avales del bien                    | Dólares  | Operativo          | Mensual                                       |                                      | Planeta de personas en base de Datos                      | 1. 10.000.00 | 1. 10.000.00 | 1. 10.000.00 |             |             |           |                |
| <b>TOTAL:</b> |                                 |                              |                                    |                                    |          |                    |   |                                      |   |              |              |              | <b>100%</b> | <b>200%</b> |           |                |

- **Resultado General**

En el resultado general se toman en cuenta el % obtenido del cuadro de mando integral y se plantea los parámetros de aceptación para la colocación del crédito que consiste en lo siguiente:

**Tabla 56**

*Escala de Calificación del Balance Score Card*

| CRÉDITO-REPROBADO  | CRÉDITO-CONDICIONAL   | CRÉDITO-APROBADO  |
|--|---|---|
| Entre 0%-50%   | Entre 51%-60%   | Más del 60%   |
| El cliente no cuenta con el % necesario para el otorgamiento del crédito | El cliente cuenta con el % necesario para el crédito, sin embargo es necesario darle seguimiento ya que existiría una posibilidad de impago | El cliente cuenta con el % necesario para el otorgamiento del crédito |

- **Estadística**

En Estadística se recopila todo lo que contempla el seguimiento de la colocación de crédito de manera que el asesor tenga a la mano la información necesaria para que facilite la recuperación de cartera o se tome las acciones necesarias en caso de impago.

Véase el [ANEXO BALANCE SCORE CARD 5C CRÉDITO](#)

### 5.1.11. Formulación de Estrategias Financieras

### 5.1.12. Funciones De Los Colaboradores De Una Cooperativa

Los directivos y personal de una cooperativa de Ahorro y Crédito tienen funciones y responsabilidades que cumplir para que lograr cumplir los objetivos plantados, metas establecidas para mitigar el riesgo, ofreciendo buena atención siendo cálidos y cercanos con los clientes, dando buenos productos.

La cooperativa de Ahorro y Crédito consta de:

- Junta de Accionistas
- Comité de administración
- Comité de vigilancia
- Gerente general
- Unidad de créditos
- Unidad de captaciones
- Servicio al cliente
- Cajas

**a) Junta de Accionistas**

Es la unión de socios que son la máxima autoridad de la cooperativa el cual son promotores para la toma de decisiones mediante un voto, estas reuniones son obligatorias ya que se comparte, y se puede expresar su punto de vista para una mejora continua constante.

Los miembros que tiene una junta de accionistas son:

- a) Presidente designado
- b) Vicepresidente
- c) Secretario
- d) Vicesecretario
- e) Tesorero
- f) Dos vocales
- g) Dos fiscales

**b) Comité de administración**

Es aquel organismo que se encarga de la administración de la cooperativa el cual está ligado a mantener estrategias de crecimiento para una mejor gestión.

- a) Dictar las normas generales de administración interna de la sociedad, con sujeción a la Ley, a este Reglamento y al estatuto;
- b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
- c) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias;
- d) Nombrar y remover, con causa justa, al Gerente y Subgerentes, Administradores, Jefes de Oficina y empleados caucionados;
- e) Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y del personal técnico y administrativo de la Cooperativa;
- f) Exigir al Gerente y demás empleados que manejen fondos de la cooperativa, la caución que juzgare conveniente;
- g) Autorizar los contratos en los que intervenga la cooperativa, en la cuantía que fije el estatuto;
- h) Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al estatuto;
- i) Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General;
- j) Presentar a la aprobación de la Asamblea General la memoria anual y los balances semestrales de la cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia;
- k) Someter a consideración de la Asamblea General el proyecto de reformas al estatuto;

**c) Comité de vigilancia**

Exige al personal aplicar los principales indicadores financieros para conocer con exactitud los indicadores de solvencia, liquidez y rentabilidad garantizando la credibilidad de la misma y la transparencia del manejo de los recursos.

- a) Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la cooperativa;
- b) Controlar el movimiento económico de la cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General;

**Tabla 57**

*Funciones Gerente General*

|   |
|---|
| <b>GERENTE GENERAL</b>  |
| Es aquella máxima autoridad representante legal de la cooperativa el cual velará por que se cumpla las políticas, reglamentos que posea, también establecerá metas de cumplimiento para todos los colaboradores así lograr tener mejor desenvolvimiento y crecimiento continuo. Por lo tanto también dará informes semestrales de la gestión que se está llevando acabo.  |
| <p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar todas las acciones, metas para cumplir objetivos quincenales así lograr tener mejoramiento continuo y un crecimiento constante.</li> <li>• Organizar todos los recursos disponibles para un buen trabajo mejorando la sostenibilidad y un mejor desempeño.</li> <li>• Realizar evaluación periódica de cumplimiento para llegar una gestión parcial de los departamentos</li> <li>• Ejercer liderazgo para llevar al éxito a la cooperativa liderada</li> </ul> |

## Asesor de créditos

**Tabla 58**

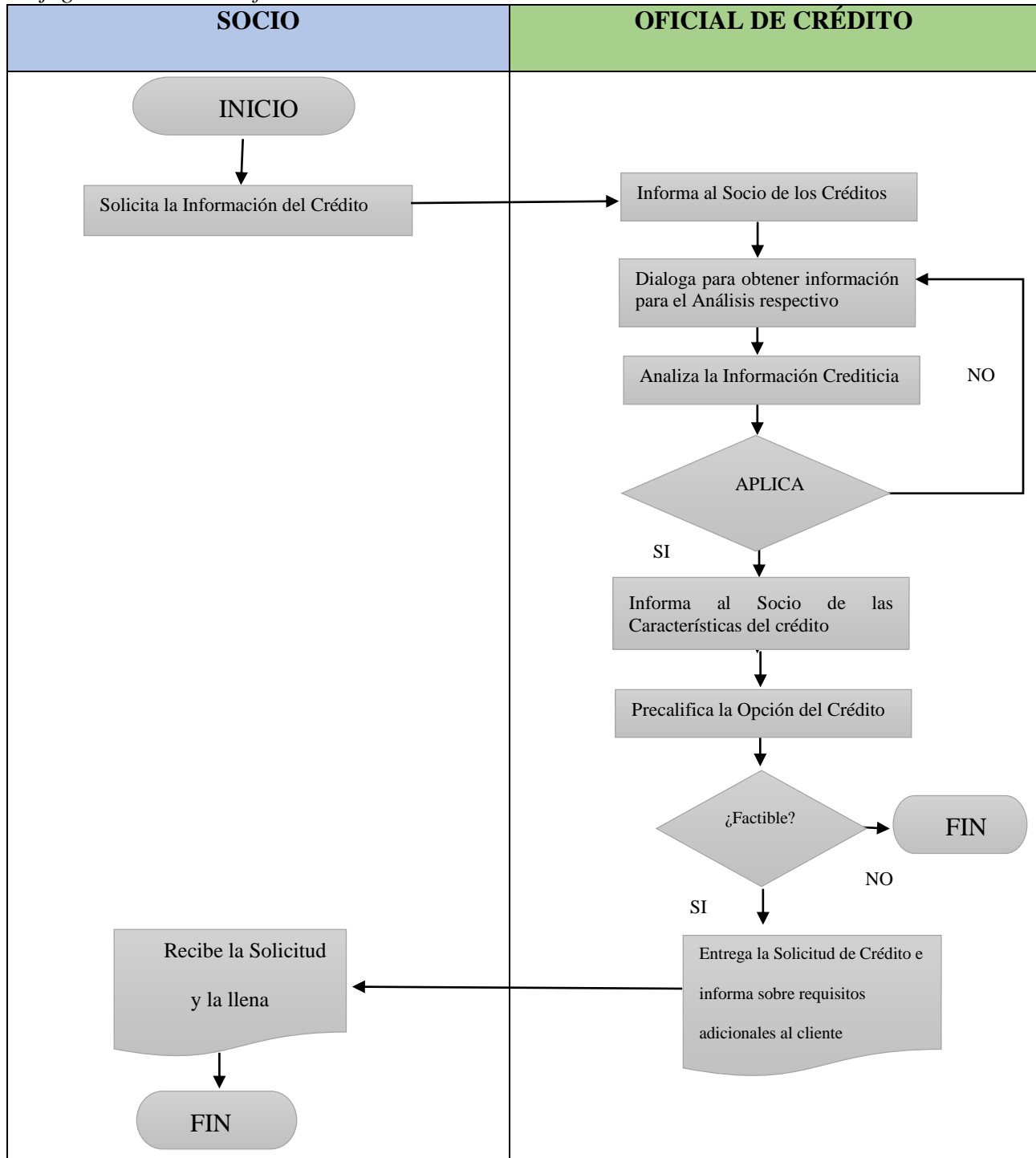
*Funciones Asesor de Crédito*

|  |
|--|
| <b>ASESOR DE CRÉDITO</b>   |
| <p>Personal capacitado para realizar un previo análisis y evaluación a los clientes mediante políticas, reglamentos y procedimientos que la institución posea.</p> <p>Potenciar la rentabilidad pudiendo satisfacer las necesidades de sus clientes con una buena atención, con complejos de administración, planificación, y colocación de los mismos.</p>  |
| <b>FUNCIONES</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar promociones y servicio de créditos</li> <li>• Realizar un breve análisis de créditos para la concesión de los mismos</li> <li>• Presentar al comité los créditos mediante la normativa de políticas y manuales que la institución posee</li> <li>• Dar seguimiento al personal otorgamiento del crédito para evitar mora así se puede disminuir parámetros de mora de la cooperativa</li> <li>• Brindar un buen servicio a los clientes</li> </ul> |

## 5.2.Manual de Procedimientos

### DIAGRAMA 1

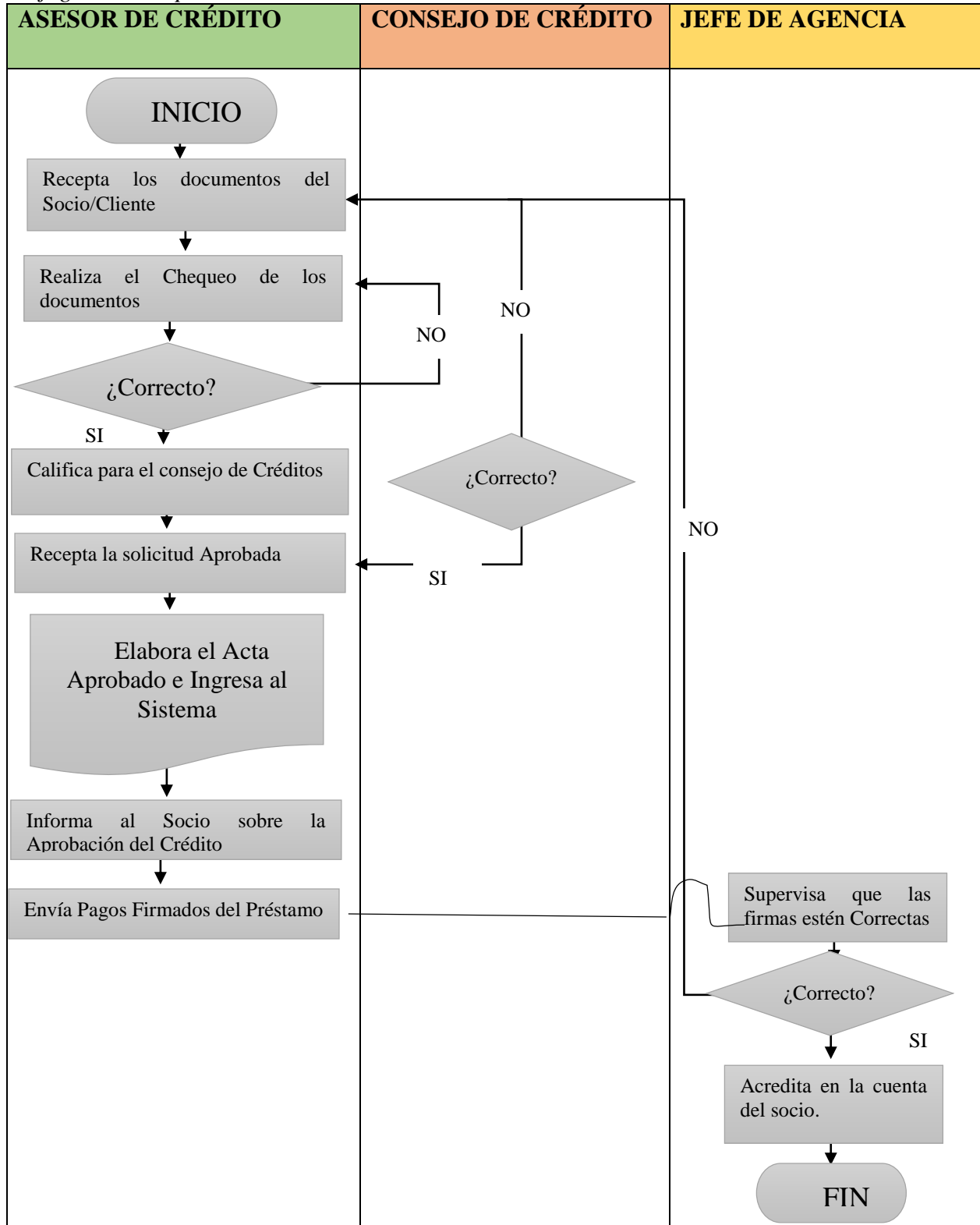
*Flujograma de Pre-Calificación de un Crédito*



**Tabla 59***Precalificación de un Crédito*

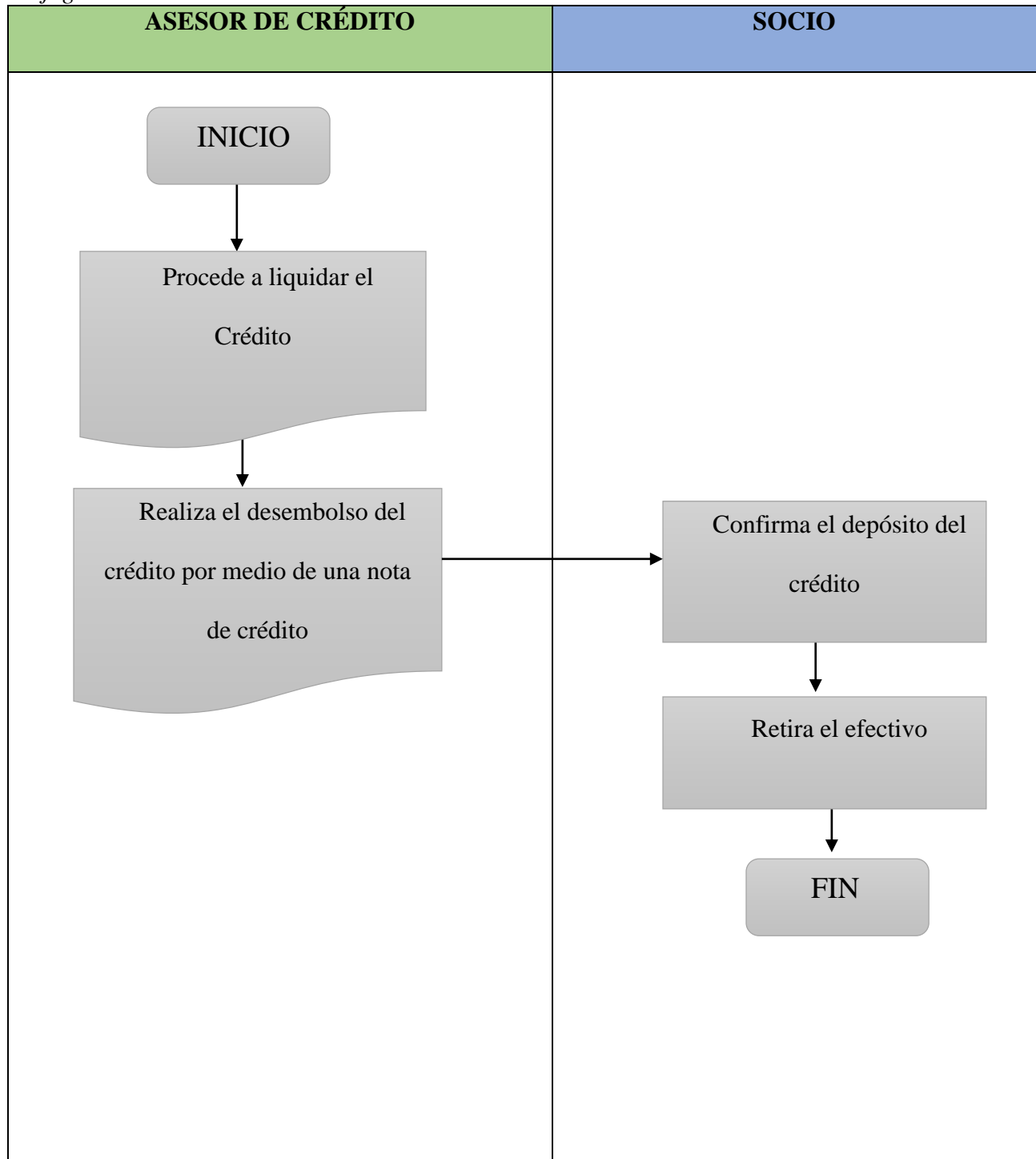
|   |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
|---|---|---|----------------|----|-------------------|-----------------------------|------------------------|---|-----|--|
| <b>SELLO DE LA COOP.</b>  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....</b> |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
|   | <b>ACTIVIDADES</b>                          |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>La entidad brinda información al socio del crédito que desea.</li> <li>El asesor encargado de la zona de residencia del cliente entabla un diálogo con el fin de recibir información necesaria para su análisis.</li> <li>El asesor de crédito pide permiso al socio mediante una firma para revisar el buró de información crediticia.</li> <li>El asesor entrega la información del crédito a obtener, así como los respectivos requisitos de acuerdo al crédito solicitado.</li> <li>El asesor Precalifica la factibilidad de la entrega del crédito solicitado.</li> <li>Si es factible, entrega la Solicitud de Crédito e informa sobre requisitos adicionales al cliente.</li> <li>Se queda de acuerdo en una fecha de entrega de documentos.</li> </ol> |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>   |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Van de acuerdo a las normativas de cada entidad.</li> <li>Los responsables directos son los oficiales de crédito.</li> <li>El crédito será desembolsado solo y solo si se cumple con los requisitos habilitantes.</li> </ul>   |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| Los asesores de crédito tienen la obligación de verificar la documentación correspondiente  |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| <b>FORMATO DE CONTROL</b>   |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| <b>Calificación del Cliente</b>   | A   | B | C              | D  | E                 | <b>Historial Crediticio</b> | <b>N° de Préstamos</b> |   |     |  |
|   |   |   |                |    |                   |                             | 1                      | 2 | Más |  |
| <b>Verificación del Socio</b>   |   |   |                |    |                   |                             |                        |   |     |  |
| <b>Domicilio</b>  | Propio                                      |   | <b>Trabaja</b> | SI | <b>Documentos</b> | Copia de la C.I             |                        |   |     |  |
|   | Arrendado                                   |   |                | NO |                   | Copia del Serv. Bás.        |                        |   |     |  |



**DIAGRAMA 2***Flujograma de Aprobación del Crédito*

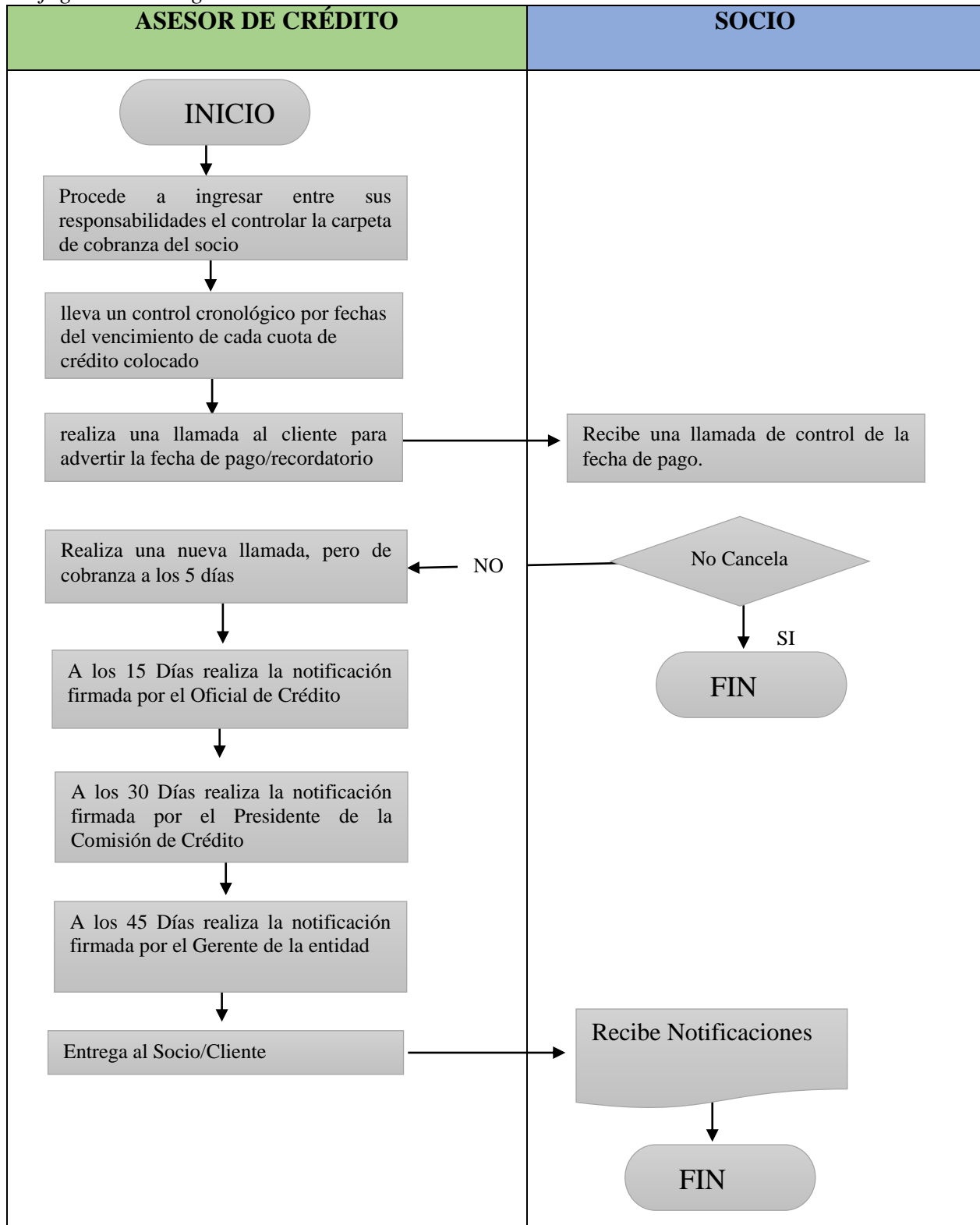
**Tabla 60***Aprobación de un Crédito*

|  |   |       |         |  |
|--|---|-------|---------|--|
| <b>SELLO DE LA COOP.</b>   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....</b> |       |         |  |
|  | <b>ACTIVIDADES</b>                          |       |         |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El asesor de Crédito receipta los documentos requeridos del cliente.</li> <li>2. Realiza la verificación de los documentos</li> <li>3. Si los documentos presentados están correctos el asesor procede a entregar al consejo de crédito para su aprobación, caso contrario se vuelve informar al socio.</li> <li>4. El consejo de crédito aprueba o rechaza la petición de crédito.</li> <li>5. El asesor receipta la decisión del consejo de crédito.</li> <li>6. Elabora el acta de la decisión del consejo de crédito e ingresa al sistema.</li> <li>7. El asesor de crédito le informa al cliente/socio la decisión tomada.</li> <li>8. El asesor Enviará los pagos firmados del crédito.</li> <li>9. El jefe de agencia revisa que las firmas estén correctas.</li> <li>10. Si todo esta correcto se procede a acreditar el dinero en la cuenta del socio.</li> </ol> |   |       |         |  |
| <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>  |   |       |         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procede de acuerdo al tipo de crédito.</li> <li>• Los responsables son los asesores de crédito.</li> <li>• Se registrará la dirección exacta del socio, como el de su trabajo.</li> <li>• La solicitud de crédito se adjuntara con toda la documentación presentada</li> </ul>   |   |       |         |  |
| <b>FORMATO DE CONTROL</b>  |   |       |         |  |
| <b>Riesgos :Observaciones</b>  |   |       |         |  |
| Cheques Presentados  |   | Bien  | Mal     |  |
| Letras de Cambio   |   | Bien  | Mal     |  |
| <b>Mitigación</b>  |   |       |         |  |
| Verificación de documentación  |   | Total | Parcial |  |
| Reporte a la comisión de Crédito   |   | SI    | NO      |  |
| <b>Recursos</b>  |   |       |         |  |
| Informe de Ingreso del socio   |   | SI    | NO      |  |
| Confirmado del deposito al socio   |   | SI    | NO      |  |

**DIAGRAMA 3***Flujograma Desembolso de un Crédito*

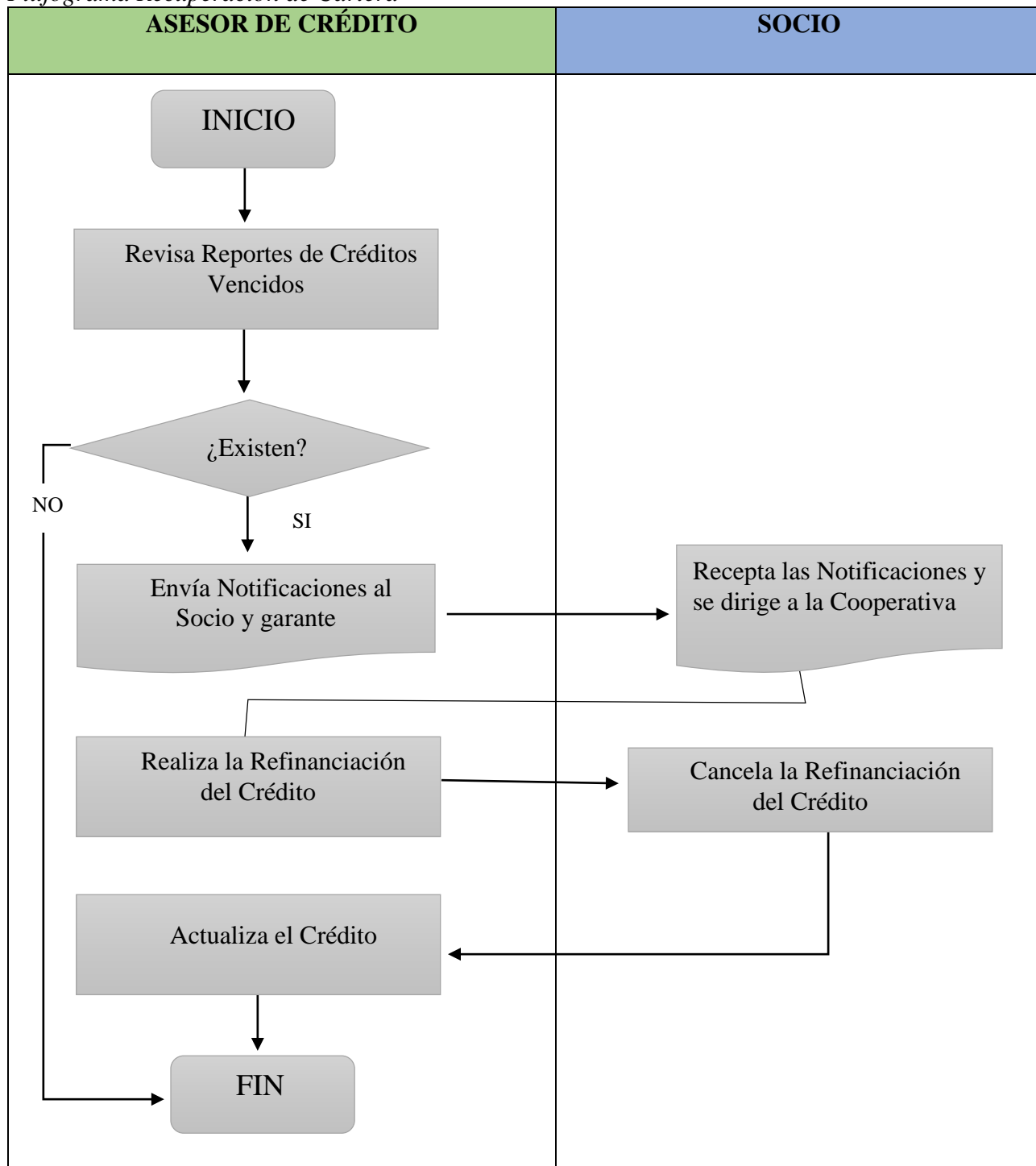
**Tabla 61***Desembolso de un Crédito*

|   |   |           |                      |
|---|---|-----------|----------------------|
| <b>SELLO DE LA COOP.</b>  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....</b> |           |                      |
|   | <b>ACTIVIDADES</b>                          |           |                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El asesor de crédito procede a entregar el crédito con sus respectivos respaldos, es decir, el documento contable y la tabla de amortización en donde esta de forma detallada la fecha de pago y la cuota respectiva.</li> <li>2. El desembolso de los créditos se realizará mediante notas de crédito en la cuenta de ahorros del socio.</li> <li>3. Una vez efectuada esa transacción el cliente/socio tiene opción a retirar el dinero.</li> </ol> |   |           |                      |
| <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>   |   |           |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez aprobada la solicitud de crédito se procede a legalizar la garantía.</li> <li>• Es responsabilidad del Asesor tener la seguridad de que la garantía sea legal en caso de ser escritura, así como si es sobre firmas los garantes estar bien en la central.</li> <li>• Adjuntar copias de la legalidad de la garantía.</li> </ul>   |   |           |                      |
| <b>FORMATO DE CONTROL</b>   |   |           |                      |
| <b>Entrega de Garantía</b>  | <b>SI</b>                                   | <b>NO</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| Escrituras de la propiedad  |   |           |                      |
| Certificado de registro de la propiedad   |   |           |                      |
| Pagare  |   |           |                      |
| <b>Garantes</b>   |   |           |                      |
| Bien en la central de Riesgo  |   |           |                      |
| Escrituras de la propiedad  |   |           |                      |
| Certificado de registro de la propiedad   |   |           |                      |
| Pagare  |   |           |                      |

**DIAGRAMA 4***Flujograma del Seguimiento de un Crédito*

**Tabla 62***Seguimiento de un Crédito*

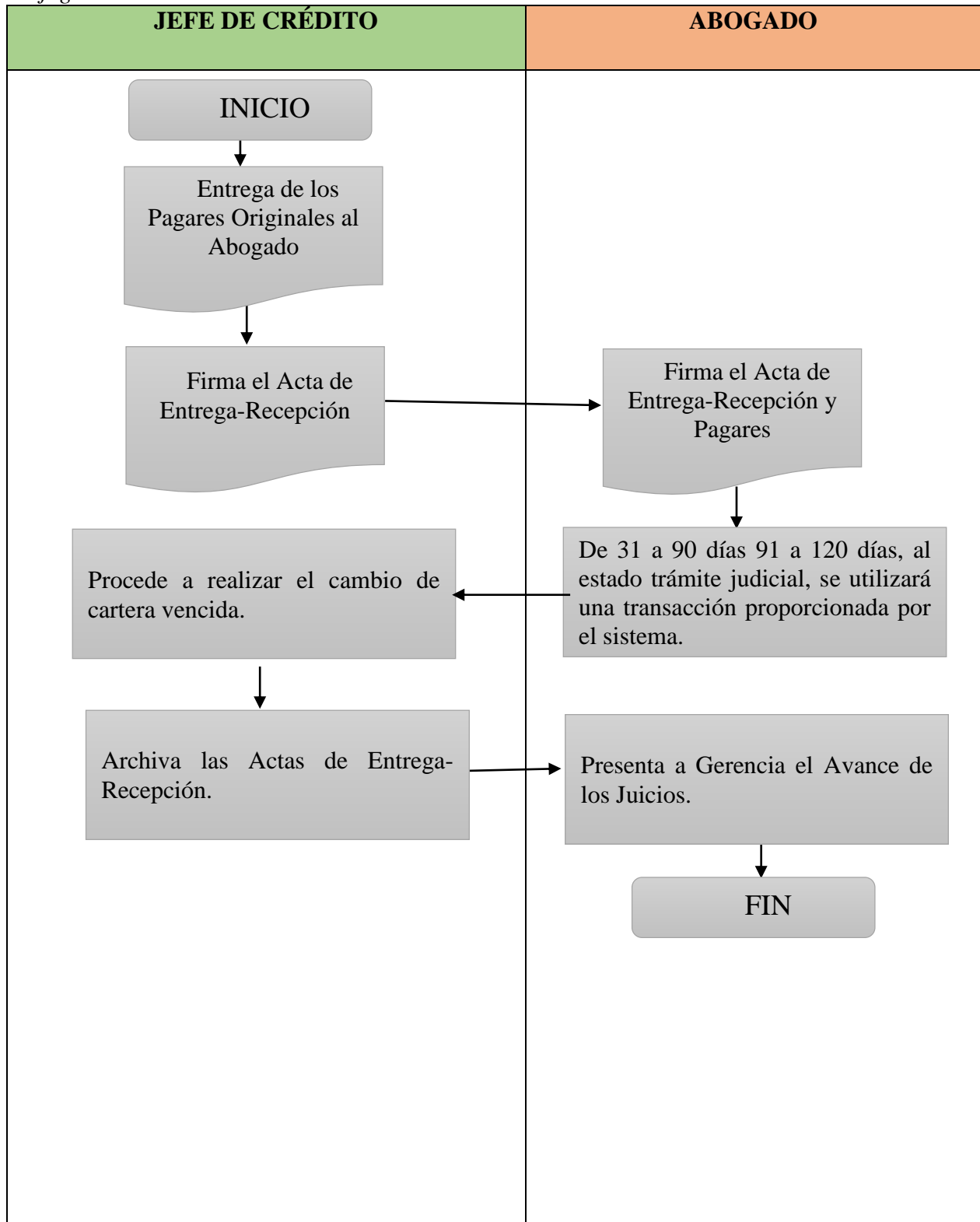
|   |   |                |                |                |
|---|---|----------------|----------------|----------------|
| <b>SELLO DE LA COOP.</b>  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....</b> |                |                |                |
|   | <b>ACTIVIDADES</b>                          |                |                |                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez liquidado el crédito el asesor procede a controlar la carpeta de cobranza del socio.</li> <li>2. El asesor tiene la responsabilidad de llevar el tiempo cronológico del crédito colocado.</li> <li>3. El asesor realiza el recordatorio ya sea por llamada o mensaje de la fecha de vencimiento del crédito.</li> <li>4. Si el crédito no fue cancelado en el día acordado, el asesor realiza una nueva llamada, pero de cobranza a los 5 días.</li> <li>5. A los 15 días de adeudar se procede con la primera notificación escrita firmada por el oficial de crédito.</li> <li>6. A los 30 días de adeudar se procede con la segunda notificación escrita firmada por el presidente de la comisión crediticia.</li> <li>7. A los 45 días de adeudar se procede con la tercera y última notificación escrita firmada por el gerente de la institución.</li> <li>8. Todas las notificaciones se deberán entregar al deudor y garante.</li> </ol> |   |                |                |                |
| <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>   |   |                |                |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución de tener créditos vencidos con más de 120 días se procederá a la recuperación de cartera por la vía judicial.</li> <li>• A los funcionarios de la Cooperativa se debe procurar que no tengan créditos vencidos con más de 60 días.</li> </ul>   |   |                |                |                |
| <b>FORMATO DE CONTROL</b>   |   |                |                |                |
| <b>Seguimiento de Créditos</b>  |   |                |                |                |
| <b>Tipo de notificación</b>   | <b>5 días</b>                               | <b>15 días</b> | <b>30 días</b> | <b>45 días</b> |
| Llamada de cobranza   |   |                |                |                |
| Notificación firmada por el asesor de crédito   |   |                |                |                |
| Notificación firmada por el jefe de crédito   |   |                |                |                |
| Notificación firmada por la gerencia  |   |                |                |                |
| Garante asiste a dialogar con el asesor de crédito  |   |                |                |                |

**DIAGRAMA 5***Flujograma Recuperación de Cartera*

**Tabla 63***Recuperación de Cartera*

|  |   |           |                      |
|--|---|-----------|----------------------|
| <b>SELLO DE LA COOP.</b>   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....</b> |           |                      |
|  | <b>ACTIVIDADES</b>                          |           |                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Asesor de Crédito procura revisar los créditos vencidos.</li> <li>2. Si existiere créditos vencidos se procede a enviar las notificaciones al socio y garante.</li> <li>3. El cliente/socio recepta las notificaciones.</li> <li>4. El asesor realiza la refinanciación del crédito de ser el caso.</li> <li>5. El socio cancela la refinanciación.</li> <li>6. El asesor de crédito actualiza el crédito.</li> </ol> |   |           |                      |
| <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>  |   |           |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procederá de curdo a la normativa de la institución.</li> <li>• Se enviaran notificaciones de la cuota vencida tanto al socio como cliente/socio.</li> </ul>   |   |           |                      |
| <b>FORMATO DE CONTROL</b>  |   |           |                      |
| <b>RIESGOS</b>   | <b>SI</b>                                   | <b>NO</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| Créditos vencidos desde la primera cuota   |   |           |                      |
| Créditos vencidos desde cuota dos, tres, cuarta  |   |           |                      |
| El socio está en el trabajo señalado en la solicitud   |   |           |                      |
| <b>MITIGACIÓN</b>  |   |           |                      |
| Se elabora reportes de no pago de cuotas   |   |           |                      |
| Se notificó al garante   |   |           |                      |
| Garante se acerca a la agencia a dialogar con el asesor de crédito   |   |           |                      |



**DIAGRAMA 6***Flujograma de la Cartera Judicial*

**Tabla 64**  
*Cartera Judicial*

|  |   |           |                      |
|--|---|-----------|----------------------|
| <b>SELLO DE LA COOP.</b>   | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....</b> |           |                      |
|  | <b>ACTIVIDADES</b>                          |           |                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El jefe de crédito es el responsable por la entrega de los pagarés originales al abogado de la institución, por lo que se debe elaborar un acta entrega-recepción.</li> <li>2. Para efectuar el estado de 31 a 90 días 91 a 120 días, al estado trámite judicial, se utilizará una transacción proporcionada por el sistema.</li> <li>3. Se procederá hacer el cambio de cartera Vencida a cartera Judicial en el control de inventarios de pagarés.</li> <li>4. El jefe de crédito es el responsable de mantener archivada y custodiadas las actas de entrega-recepción.</li> <li>5. El abogado tendrá la obligación de presentar los avances a gerencia de cada demanda judicial.</li> </ol> |   |           |                      |
| <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>  |   |           |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las copias de los pagarés deberán ser archivados con una copia del acta recepción de la demanda judicial.</li> <li>• El departamento de crédito deberá cuadrar mes a mes la cartera judicial, los reportes de cartera frente a saldos de los balances.</li> </ul>   |   |           |                      |
| <b>FORMATO DE CONTROL</b>  |   |           |                      |
| <b>Avisos</b>  |   |           |                      |
| <b>Tipo de avisos</b>  | <b>Si</b>                                   | <b>No</b> | <b>Observaciones</b> |
| Oficial de crédito   |   |           |                      |
| Jefe de crédito  |   |           |                      |
| Gerencia   |   |           |                      |

### 5.3. Diseño de Estrategias

Uno de los puntos importantes para la formulación de las estrategias es la disminución de la morosidad que se daría mediante la aplicación de las siguientes puntualizaciones.

**Tabla 65**

*Estrategias por departamento*

| DEPARTAMENTO              | ESTRATEGIAS  |
|---------------------------|--|
| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer a fondo los productos y Servicios de la Cooperativa, así como sus riesgos inherentes.</li> <li>• Aprobar y definir los límites para la administración de Riesgos.</li> <li>• Aprobar el informe de Calificación de Riesgos y Constitución de Provisiones.</li> </ul>  |
| CONSEJO DE VIGILANCIA     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velara por el Consejo de Administración cumpla con sus funciones y responsabilidades.</li> <li>• La unidad o el responsable de riesgos, cumpla y haga cumplir las normas, política, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de la gestión Integral de Riesgos.</li> </ul>  |
| GERENCIA                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar de manera transparente y eficiente los recursos de la organización.</li> <li>• Asegurar que la organización de cumplimiento a los objetivos y estrategias planteadas.</li> <li>• Asignar de manera adecuada los recursos necesarios para la administración de los riesgos en especial en la concesión y recuperación de cartera.</li> </ul> |

### 5.3.1. Calificación de Riesgos

Es el procedimiento por el cual se determina la magnitud del riesgo que asume una organización de intermediación financiera en función de la estructura y composición de los activos de la entidad según (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017):

**Tabla 66**  
*Categorías de Calificación del Riesgo*

| <i>Nivel de Riesgo</i>   | <i>Categoría</i> | <i>PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)</i> | <i>PRODUCTIVO COMERCIAL PRIORITARIO (PYME)</i> | <i>MICROCRÉDITO</i> | <i>CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO EDUCATIVO</i> | <i>VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO INMOBILIARIO</i> |
|--------------------------|------------------|---|--|---------------------|--|--|
|                          |                  | <b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>  |  |                     |  |  |
| <i>Riesgo Normal</i>     | <b>A-1</b>       | De 0 hasta 5  | De 0 hasta 5                                   | De 0 hasta 5        | De 0 hasta 5                                     | De 0 hasta 5                                 |
|                          | <b>A-2</b>       | De 6 hasta 20   | De 6 hasta 20                                  | De 6 hasta 20       | De 6 hasta 20                                    | De 6 hasta 35                                |
|                          | <b>A-3</b>       | De 21 hasta 35  | De 21 hasta 35                                 | De 21 hasta 35      | De 21 hasta 35                                   | De 36 hasta 65                               |
| <i>Riesgo Potencial</i>  | <b>B-1</b>       | De 36 hasta 65  | De 36 hasta 65                                 | De 36 hasta 50      | De 36 hasta 50                                   | De 66 hasta 120                              |
|                          | <b>B-2</b>       | De 66 hasta 95  | De 66 hasta 95                                 | De 51 hasta 65      | De 51 hasta 65                                   | De 121 hasta 180                             |
| <i>Riesgo Deficiente</i> | <b>C-1</b>       | De 96 hasta 125   | De 96 hasta 125                                | De 66 hasta 80      | De 66 hasta 80                                   | De 181 hasta 210                             |
|                          | <b>C-2</b>       | De 126 hasta 180  | De 126 hasta 155                               | De 81 hasta 95      | De 81 hasta 95                                   | De 211 hasta 270                             |
| <i>Riesgo Dudoso</i>     | <b>D</b>         | De 181 hasta 360  | De 156 hasta 185                               | De 96 hasta 125     | De 96 hasta 125                                  | De 271 hasta 450                             |
| <i>Recaudo</i>           |                  |   |  |                     |  |  |
| <i>Perdida</i>           | <b>E</b>         | Mayor a 360   | Mayor a 185                                    | Mayor a 125         | Mayor a 125                                      | Mayor a 450                                  |

**Fuente:** (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017) (Pág. 8)

Así, también de debe construir provisiones en los diferentes tipos de crédito, en porcentajes mínimos y Máximos.

**Tabla 67**  
*Provisiones Ante el Riesgo Crediticio*

| <i>CATEGORÍAS</i> | <i>PORCENTAJES DE PROVISIONES</i> |               |
|-------------------|-----------------------------------|---------------|
|                   | <i>MÍNIMO</i>                     | <i>MÁXIMO</i> |
| <i>A-1</i>        | 0.50%                             | 1.99%         |
| <i>A-2</i>        | 2.00%                             | 2.99%         |
| <i>A-3</i>        | 3.00%                             | 5.99%         |
| <i>B-1</i>        | 6.00%                             | 9.99%         |
| <i>B-2</i>        | 10%                               | 19.99%        |
| <i>C-1</i>        | 20%                               | 39.99%        |
| <i>C-2</i>        | 40%                               | 59.99%        |
| <i>D</i>          | 60%                               | 99.99%        |
| <i>E</i>          |                                   | 100%          |

**Fuente:** (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017, pág. 10)

### **5.3.2. Estrategia de Evaluación a los Clientes/Socios.**

Una de las partes importantes que influye en la Sostenibilidad de las Cooperativas son la calidad de los clientes que dicha organización posee para ello se plantean los siguientes enfoques:

- Lo primordial para que una organización logre progresar es que sus clientes/socios se encuentren con una calificación entre A y B según la central de riesgos, caso contrario

si un cliente obtuviera otra calificación deberá presentar la documentación pertinente de haberlo solucionado.

- Por otro lado, se considera que el record financiero, es decir, determinando el número de deudas adquiridas con anterioridad con el compromiso adquirido actualmente.
- Se verificará la documentación presentada de acuerdo a los requisitos entregados.
- En cuanto a los clientes/socios que trabajan en relación de dependencia su sustento será los roles mecanizados del IESS, contratos legalizados u otros que justifiquen los ingresos.
- Para considerar a los clientes/socios como sujetos de crédito deberán tener como ingreso mínimo el referente al Salario Básico Unificado vigente en el país.
- En cuanto a la garantía de los créditos deberán cubrir el 125% del monto solicitado.
- Con la información mencionada se procederá analizar la solicitud de crédito para determinar la capacidad de pago del cliente, adjuntando también datos personales, referencias personales, financieras, comerciales, información patrimonial y económica debidamente con sus respaldos.

Con esos mismos criterios sería evaluado el garante, capacidad de pago y sobre todo la calificación de la central de riesgos.

Esta estrategia permitirá al asesor tener un sustento para la aprobación del crédito.

### 5.3.3. Estrategia de Análisis de Riesgos

- **Riesgo Operacional.** - Se considera el riesgo a las actividades diarias de la entidad que puedan afectar a la pérdida de los clientes/socios.

**Tabla 68**

*Tipos de riesgos Operacionales en una Organización*

| <b>RIESGOS</b>  | <b>EVENTOS</b>  |
|---|---|
| 1. <b>Fraude Interno</b>                                | Usar la información financiera de la organización para otros fines.   |
| 2. <b>Fraude Externo</b>                                | Robos, falsificación, daños de paquetes informáticos que maneja la institución financiera.  |
| 3. <b>Relaciones Laborales</b>                          | Se les exija horarios no estipulados.<br>Que no tengan una función específica.<br>Incumplimiento de la normativa de seguridad u salud de los empleados.           |
| 4. <b>Prácticas con Clientes, Productos y Negocios.</b> | Pérdida de la información financiera de los clientes/socios.<br>Inapropiado manejo de las cuentas.<br>Errores con los contratos de la colocación de los créditos. |
| 5. <b>Procesos de Gestión</b>                           | Equivocación en la entrada de datos.<br>Documentación legal incompleta.<br>Accesos no Aprobados en la cuenta de los clientes.<br>Ruptura de Contratos.            |
| 6. <b>Daños a Activos Físicos</b>                       | Problemas con el mantenimiento: predictivo, preventivo y correctivo.  |
| 7. <b>Fallas Tecnológicas</b>                           | Incumplimiento de procedimientos establecidos para el debido mantenimiento de las máquinas así como de los paquetes informáticos.                                 |

Con la definición de estos riesgos se debe mantener un control exhaustivo mediante la realización de auditorías de control operativo y financiero, con el propósito de mitigar el riesgo latente el fraude interno y externo, los conflictos laborales y conseguir una seguridad efectiva en cuanto a la información.

Por otro lado, para conseguir una óptima gestión organizacional es recomendable estandarizar los procesos de acuerdo al nivel de jerarquía que se maneja en cada institución.

- **Riesgo Crediticio**

Este riesgo se ve relaciona con a la perdida por debilidad financiera de uno o más clientes/socios de la institución.

Para este tipo de riesgo se considera lo siguiente:

- ✓ Calcular el porcentaje de participación del tipo de cartera dentro de las cuentas para determinar el mayor riesgo y con ello se considere las acciones necesarias para la recuperación de cartera.
- ✓ Considerar el flujograma y formato de control antes mencionado para mitigar el riesgo latente en la colocación de crédito.

#### **5.3.4. Estrategia de Control de Morosidad**

Para formular una estrategia de control de morosidad se tiene en cuenta lo siguiente:

- ✓ Se debe considerar el proceso de cobranzas, seguimiento y recuperación.
- ✓ Revisar los reportes de cartera especialmente de los créditos que son considerados de riesgo y de vencimiento.
- ✓ El departamento de crédito debe mantener registros en su base de datos para notificar a los socios las fechas de vencimiento de sus cuotas antes de que se considere cartera como cartera morosa.



### 5.3.5. Estrategia de Recuperación de Cartera

Se toma en cuenta las siguientes consideraciones con la finalidad de controlar el riesgo y que los asesores sean más eficientes en la recuperación de cartera.

**Tabla 69**

*Estrategia Recuperación de Cartera*

| <i>ESTRATEGIAS</i>         | <i>ACCIONES</i>   |
|----------------------------|---|
| Cobro del crédito colocado | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estatus de la cartera en mora o vencida.</li> <li>✓ Impacto de las Provisiones.</li> <li>✓ Evitar los procesos judiciales.</li> <li>✓ Se actuará de acuerdo a lo establecido en caso de incumplimiento de pago en la cuota.</li> </ul>   |
| Renovaciones               | <p>La renovación hace referencia a la actualización del crédito con un cierto porcentaje del crédito ya cancelado.<br/>Se considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cancelar al menos del 10 al 20% del crédito anterior.</li> <li>✓ Firma del formulario de re liquidación.</li> </ul> <p>La renovación deberá ir acompañada de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprobación firmada por la gerencia.</li> <li>✓ Contrato o Pagaré.</li> <li>✓ Tabla de amortización.</li> <li>✓ Carta de Autorización de débito.</li> <li>✓ Formularios del seguro de desgravamen.</li> <li>✓ Copias del deudor y de los garantes.</li> </ul> |

Con la aplicación de estas estrategias no solo se conseguirá la ágil recuperación de cartera, sino que a su vez tendrá un impacto a la disminución de la morosidad de la institución.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta Acosta, K. L. (Junio de 2017). <http://repo.uta.edu.ec>. Recuperado el 04 de Octubre de 2018, de <http://repo.uta.edu.ec: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25593/1/T4016ig.pdf>
- Austermühle, S. (2015). *Sostenibilidad y coeficiencia en la empresa moderna*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <https://ezp1.espe.edu.ec:2126/lib/espesp/reader.action?docID=4184900&query=sostenibilidad>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de [http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=245&Itemid=1](http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1)
- Campos Covarrubias, G., & Bermúdez Sánchez, R. (2006). *Hipótesis formulación y comprobación*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <https://ezp1.espe.edu.ec:2126/lib/espesp/reader.action?docID=3220269&ppg=1#>
- Casa Chacha, S. J., & Taipe Velasco, I. S. (2018). *repositorio.espe.edu.ec*. Recuperado el 26 de Agosto de 2018, de [repositorio.espe.edu.ec: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14036/1/T-ESPEL-CAI-0586.pdf](https://repositorio.espe.edu.ec: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14036/1/T-ESPEL-CAI-0586.pdf)
- Colegio24hs. (2004). *Tipos de Hipótesis*. Colegio24hs. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <https://ezp1.espe.edu.ec:2126/lib/espesp/detail.action?docID=3157911>
- CONSEJO MUNDIAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDIT. (2009). *SISTEMA DE MONITOREO PERLAS*. Madison, Wisconsin: 5710 Mineral Point Road. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de [http://www.woccu.org/documents/PEARLS\\_Monograph-SP](http://www.woccu.org/documents/PEARLS_Monograph-SP)
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2011). *LEY MODELO PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de [http://www.academia.edu/25437974/LEY\\_MODELO\\_PARA\\_COOPERATIVAS\\_DE\\_AHORRO\\_Y\\_CR%C3%89DITO\\_LEY\\_MODELO\\_Desarrollada\\_y\\_recomendada\\_por\\_el\\_Consejo\\_Mundial\\_de\\_Cooperativas\\_de\\_Ahorro\\_y\\_Cr%C3%A9dito](http://www.academia.edu/25437974/LEY_MODELO_PARA_COOPERATIVAS_DE_AHORRO_Y_CR%C3%89DITO_LEY_MODELO_Desarrollada_y_recomendada_por_el_Consejo_Mundial_de_Cooperativas_de_Ahorro_y_Cr%C3%A9dito)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 06 de 2018, de [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)
- Córdova, M. (2014). *Análisis financiero*. Eco. Ediciones. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <https://ezp1.espe.edu.ec:2126/lib/espesp/reader.action?docID=4870512&query=analisis+financiero#>

- Díaz Duarte, D. (2007). *Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna*. Cuba: Scielo Cuba. Recuperado el 28 de Agosto de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/reader.action?docID=3174986&query=Procesos+para+la+toma+de+decisiones#>
- Ecuador Inmediato. (04 de Abril de 2018). *ecuadorinmediato.com*. Recuperado el 05 de Abril de 2018, de [ecuadorinmediato.com: http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=188414](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=188414)
- Elssy Bonilla Castro, P. R. (2005). *La Investigación en Ciencias Sociales*. Bogotá: Ediciones Unidas Norma.
- EPSTEIN, M. (2009). *Sostenibilidad empresarial: administración y medición de los impactos sociales, ambientes y economía*. Bogotá, D.C.: Ecoe Ediciones. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/reader.action?docID=3198202&query=Sostenibilidad+economica>
- Ferreyra, A., & De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Brujas.
- Financiera, E. (12 de Mayo de 2016). *Enciclopedia financiera*. Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de [Enciclopedia financiera: https://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros.htm](https://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros.htm)
- Gallardo, J. R. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. México D.F.: Alfaomega.
- Gordas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2011). Estadística Básica para estudiantes de Ciencia. En J. C. Gordas, *Estadística Básica para estudiantes de Ciencia* (pág. 11). Madrid.
- Hernández Sampier, R. (2004). *eduvirtual*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de [http://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/197667/mod\\_resource/content/0/Hern%20A1ndez%20Sampieri%20Metodolog%20de%20la%20Investigaci%20B3n%206%20ed%20Cap%205.pdf](http://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/197667/mod_resource/content/0/Hern%20A1ndez%20Sampieri%20Metodolog%20de%20la%20Investigaci%20B3n%206%20ed%20Cap%205.pdf)
- Herrera E., L., Medina F., A., & Naranjo L., G. (2004). Tutoría de la Investigación Científica. En L. M. Herrera E., *Tutoría de la Investigación Científica* (pág. 95). Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Hill & Jones. (2005). *Administración Estratégica Un Enfoque Integrado*. Mexico DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *seps.gob.ec*. Recuperado el 03 de Diciembre de 2018, de [seps.gob.ec: http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e)
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (21 de Abril de 2015). *www.bce.fin.ec*. Recuperado el 4 de Junio de 2018, de [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadísticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas043.pdf>

Machín, Armas, F. O., & Mena, Aleida, N. (2013). *Sostenibilidad del desarrollo y formación de ingenieros*. El Vedado, Ciudad de La Habana.: Editorial Universitaria. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/espesp/reader.action?docID=3216380&query=importancia+de+la+sostenibilidad#>

Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México D.F : Patria. Recuperado el 4 de Junio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/espesp/reader.action?docID=3227535&query=que+es+un+cr%C3%A9dito#>

Nostrum. (2007). *Plan contable 2007*. Recuperado el 29 de Agosto de 2018, de Plan contable 2007: <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-07.html>

Ortiz Gomez, A. (2015). *Gerencia financiera y diagnóstico estratégico*. México D.F.: Trébol.

Plan Nacional del Buen Vivir. (2013 - 2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://www.buenvivir.gob.ec/descarga>

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 2012, de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO\\_A\\_LEY\\_ORGANICA\\_ECONOMIA\\_POPULAR\\_Y\\_SOLIDARIA.pdf/cfbdee96-dafb-480d-8f66-b21f49347abc](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO_A_LEY_ORGANICA_ECONOMIA_POPULAR_Y_SOLIDARIA.pdf/cfbdee96-dafb-480d-8f66-b21f49347abc)

Rivera, G. (20 de 06 de 2013). *MERCA 20*. Recuperado el 18 de Agosto de 2018, de Merca 20: <https://www.merca20.com/caracteristicas-que-debe-tener-la-informacion-financiera-para-los-mercadologos/>

Salud Colectiva. (2017). *Salud Colectiva*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2018, de <http://saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-051.pdf>

Secretaría Nacional, P. (2010). *planificación.gob.ec*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2018, de <http://www.planificación.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Agenda-zona-3.pdf>

Social, M. d. (2013). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Quito.

Solidara, S. d. (2013). *Manual*. Quito.

Solidara, S. d. (24 de Abril de 2013). *SEPS*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de SEPS: [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024\\_04\\_2013\\_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Bolet%C3%ADn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6)

- Solidaria, S. d. (21 de ABRIL de 2015). *seps.gob.ec*. Recuperado el 30 de MAYO de 2018, de seps.gob.ec: <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Spurr, William A. y Charles P. Bonini. (2000). *Toma de decisiones en administración*. México: Editorial Limusa.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *De las organizaciones del sector cooperativo*. Quito: Estadísticas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Intendencia de Estadística y Estudios.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (19 de Mayo de 2018). *SEPS*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2018, de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/noticia-medio?600-cooperativas-de-ahorro-y-credito-supervisadas-por-la-seps>
- Tamayo M, & Tamayo A. (2005). *El proceso de la investigación científica*. (Cuarta Edición ed.). México DF, Venezuela, Colombia: Limusa.
- Telégrafo, E. (27 de Enero de 2018). *eltelegrafo.com.ec*. Recuperado el 04 de Abril de 2018, de [eltelegrafo.com.ec: https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-cartera-bruta-de-tres-cooperativas-supera-a-11-bancos-medianos](https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-cartera-bruta-de-tres-cooperativas-supera-a-11-bancos-medianos)
- Yuni, J., & Ariel Urbano, C. (2010). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2ª. ed.)*. Editorial Brujas. Recuperado el 18 de Agosto de 2018, de <https://ezp1.espe.edu.ec:2126/lib/espesp/reader.action?docID=3188799&ppg=1>

# ANEXOS



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

### CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA


#### CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita ORTIZ QUINATANA VERÓNICA FAVIOLA y la señorita VILLAVICENCIO ZAMBRANO VERÓNICA YESSENIA.

En la ciudad de Latacunga, a los 22 días del mes de enero del 2019.

**Aprobado por:**



  
Eco. Francisco Caicedo A.  
Director del Proyecto

  
Dra. Ana Quishpe O.  
Directora de Carrera

  
Dr. Freddy Jaramillo Ch.  
Secretario Académico