



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICROEMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.”**

Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

**AUTORAS:**

Chango Santo Myriam Margoth

Tipán Ayala Fanny Yolanda

**DIRECTORA DE TESIS:**

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

**Latacunga - Ecuador**

**ENERO - 2015**

## AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación: **“ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICROEMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

---

Chango Santo Myriam Margoth

C.C. 050278791-4

---

Fanny Yolanda Tipán Ayala

C.C. 050298167-3

## **AVAL DIRECTORA DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICRO EMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.”**, de Chango Santo Myriam Margoth y Tipán Ayala Fanny Yolanda, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos - técnicos suficientes para ser sometidos a la Evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Enero del 2015

La Directora:

.....

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros de Tribunal de Grado aprueban en presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Chango Santo Myriam Margoth y Tipán Ayala Fanny Yolanda con el tema de tesis: **“ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICRO EMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser emitidos al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 15 de enero del 2015

Para constancia firma,

---

Lcda. Guadalupe Bonilla

**PRESIDENTE**

---

Ing. Marcelo Cárdenas

**MIEMBRO**

---

Lcda. Angelita Falconí

**OPOSITOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a Dios por regalarme sabiduría, bendecirme y guiarme todos los días y darme fuerza y fortaleza para seguir adelante y superar los momentos difíciles que he pasado en mi vida, a mis padres y hermanos que con su apoyo constante y ejemplo de perseverancia me han enseñado a soñar y luchar siempre para conseguirlos, en especial a mi hermano que ya no está junto a mí ya que paso a formar parte del Reino de Dios.

*Myriam Margoth*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado el don de la vida, y toda la fortaleza para desenvolverme en las adversidades que se presentaron en el transcurso de la etapa estudiantil.

A mis padres y hermanos; quienes estuvieron conmigo siempre, de igual manera a mis docentes, compañeras y amigas con quienes compartimos experiencias que sirven como pilar para la vida personal y profesional.

*Fanny Yolanda*

## **DEDICATORIA**

La presente tesis de grado la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres y hermanos.

*Myriam Margoth*

## **DEDICATORIA**

La presente Tesis está dedicada a mi Hijo Ariel, pues esa personita es el motivo más grande que me inspiró a seguir adelante hasta triunfar en la vida.

El estar junto a mi hijo me ayudó a comprender que para alcanzar el éxito se requiere de constancia y sobre todo de dedicación, sin descuidar o dejar pasar los momentos más hermosos de la vida a lado de la familia y amigos.

*Fanny Yolanda*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “Estructuración de un Portafolio de Crédito en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para el desarrollo del segmento micro empresarial de artesanos de La Parroquia Eloy Alfaro”.

**Autoras:**

Chango Santo Myriam Margoth

Tipán Ayala Fanny Yolanda

**Directora:**

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de cubrir la necesidad de financiamiento al segmento artesanal de la parroquia Eloy Alfaro, mediante la estructuración de un portafolio de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, mismo que contiene productos financieros flexibles en calidad de microcréditos. Para recopilar información se acudió a fuentes bibliográficas con sustentos científicos, se utilizaron los métodos analítico y deductivo que permitieron observar el entorno interno y externo de la cooperativa, además se recurrió a la técnica de la encuesta cuyo resultado facilitó la delimitación de características con las que se elaboró el portafolio de crédito. Las colocaciones que realiza la cooperativa son renovadas por sus socios y clientes en un bajo porcentaje, por lo tanto se ve necesaria la ampliación de la cartera de crédito que oferta a sus afiliados. Esta investigación servirá de apoyo para orientar hacia un crecimiento mutuo entre la cooperativa y sus socios o clientes, pues la cooperativa incrementaría sus captaciones y colocaciones en el mercado, a la vez que otorgaría microcréditos de fácil acceso respaldados con sus garantías respectivas, con montos, plazos y tasas de interés ajustadas al microcrédito y adecuados al perfil de microempresarios artesanos en calidad de socios o clientes, estos créditos estarán destinados estrictamente a costear actividades afines al negocio y con ello se ayudará al desarrollo socio económico del sector.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**THEME:** “Structuration of acredit Portfolio in the Saving and Credit Cooperative Virgen del Cisne in order to develop the craftsmen micro enterprise segment of The Eloy Alfaro Neighborhood.”

**Authors:**

Chango Santo Myriam Margoth

Tipán Ayala Fanny Yolanda:

**Head Teacher:**

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

**ABSTRACT**

This researching was realized with the objective of covering the necessary finance to the artistic segment of the Eloy Alfaro neighborhood, through the structure of a credit portfolio for the Saving and Credit Cooperative “Virgen del Cisne”, the same that contains flexible financial products as in micro credit. To collect information we used bibliographical resources scientific facts, analytic and deductive methods were used that permitted to use internal and external environment of the cooperative, furthermore we used the technics of the survey whose result facilitated the delimitation of characteristics with which the credit portfolio was elaborated. The placements that the cooperative makes renovated by its partners and clients in a low percentage, therefore the amplification of the credit fund is necessary for its affiliated. This investigation will serve as support to direct towards mutual growth between the craftsmen micro enterprise and its partners and clients. Well, the cooperative would increase its captions and placement in the y market, at the same time it would give easy micro credit access with is respective guarantees, with the amounts, time limits and appropriate interest rates to the micro credit and adjusted to the profile of micro enterprise in partners or clients, these credit well be destined strictly to the activities of the business and whit this it would help the social economic development of the area.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**



**AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica De Cotopaxi, yo Lic. Alison Mena Barthelotty con la C.C. 050180125-2 CERTIFICO que he realizado la respectiva revisión de la Traducción del Abstract; con el tema: “ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICRO EMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.” cuya autoras son: Chango Santo Myriam Margoth y Tipán Ayala Fanny Yolanda; y director de tesis Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia.

Latacunga, Enero del 2015

Docente:

---

Lic. Alison Mena Barthelotty

C.C. 050180125-2

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>	
Portada	i	
Autoría	ii	
Aval del Director de Tesis	iii	
Aprobación del Tribunal	iv	
Agradecimientos	v	
Dedicatorias	vii	
Resumen	ix	
Abstract	x	
Aval del Abstract	xi	
Índice General	xii	
Índice de Cuadros	xviii	
Índice de Tablas	xix	
Índice de gráficos	xx	
Introducción	xxi	
1	<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b>	1
1.1	Antecedentes	1
1.2	Categorías fundamentales	3
1.3	Gestión Administrativa y Financiera	3
1.3.1	Gestión Administrativa	3
1.3.1.1	Concepto	3
1.3.1.2	Importancia	4
1.3.1.3	Propósitos de la Gestión Administrativa	4
1.3.1.4	Elementos de la Gestión Administrativa	5
1.3.2	Gestión Financiera	6
1.3.2.1	Concepto	6
1.3.2.2.	Objetivos de la Gestión Financiera	7
1.3.2.3	Importancia de la Gestión Financiera	8

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>	
1.3.2.4	Planeamiento Financiero	8
1.4	Sistema Financiero	8
1.4.1	Concepto	8
1.4.2	Objetivos del Sistema Financiero	9
1.4.3	Funciones del Sistema Financiero	10
1.4.4	Estructura del Sistema Financiero	11
1.4.5	Componentes del Sistema Financiero	13
1.4.6	Organismos de Control	14
1.5	Sistema Cooperativo	16
1.5.1	Concepto	16
1.5.2	Importancia del Sistema Cooperativo	17
1.5.3	Objetivo Cooperativo	17
1.5.4	Principios	18
1.5.5	Valores Cooperativos	18
1.5.6	Clasificación de las Cooperativas	19
1.5.7	Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC)	20
1.5.7.1	Concepto	20
1.5.7.2	Objetivo	21
1.5.7.3	Importancia	21
1.5.7.4	Función que desempeñan las COAC	22
1.5.7.5	Servicio que ofrece una COAC	22
1.5.7.6	Ventajas de las COAC	23
1.5.7.7	Segmentación de las COAC	23
1.5.7.8	Clasificación en segmentos y niveles de las cooperativas financieras y no financieras	24
1.5.7.9	Metodología para la definición de segmentos y niveles	24
1.6	Créditos	25
1.6.1	Conceptos	25
1.6.2	Objetivos	25
1.6.3	Importancia	26

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
1.6.4	Beneficios 26
1.6.5	Tipos de créditos 26
1.6.5.1	Créditos comerciales 27
1.6.5.2	Créditos de consumo 27
1.6.5.3	Créditos de vivienda 27
1.6.5.4	Microcréditos 27
1.6.5.4.1	Definición de microcrédito 28
1.6.5.4.2	Antecedentes del microcrédito 29
1.6.5.4.3	Importancia del microcrédito 30
1.6.5.4.4	Beneficios del microcrédito 30
1.6.5.4.5	Características del microcrédito 30
1.6.5.4.6	Metodología del microcrédito 31
1.6.5.4.7	Destino y uso de fondos 32
1.6.5.4.8	Tasas de interés 32
1.6.5.4.9	Metodología para la evaluación y concesión de crédito 33
2	<b>CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b> 37
2.1	Breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne 37
2.1.2.	Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. 37
2.1.3	Misión 38
2.1.4	Visión 38
2.1.5	Principios 38
2.1.6	Objetivos 39
2.1.7	Cartera de productos financieros 39
2.1.7.1	Características de los productos 39
2.1.7.1.1	De captación 39
2.1.7.1.2	De colocación 41
2.1.7.2	Servicios cooperativos 41
2.1.7.3	Requisitos para la apertura de cuenta 42

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>	
2.2	Análisis del Entorno	42
2.2.1	Macroentorno	42
2.2.1.1	Entorno económico	43
2.2.1.2	Entorno político - legal	44
2.2.1.3	Entorno social	45
2.2.1.4	Entorno demográfico	45
2.2.1.5	Mercado externo	46
2.2.2	Microentorno	46
2.2.2.1	Factor Organizacional	47
2.2.2.2	Factor humano	49
2.2.2.3	Mercado	49
2.2.2.4	Los Proveedores	51
2.2.2.5	Clientes	52
2.2.2.6	Análisis FODA	53
2.3	Diseño metodológico	54
2.3.1	Tipos de investigación	54
2.3.2	Métodos de investigación	54
2.3.3	Técnicas de investigación	54
2.3.4.	Instrumentos	54
2.3.5	Preguntas directrices	55
2.3.6	Análisis e interpretación de resultados	56
2.4	Unidad de Estudio	57
2.4.1	Población y Muestra	57
2.5	Análisis e interpretación de los resultados de la investigación de campo	58
2.5.1	Análisis de las encuestas aplicadas	58
2.5.1.1	Encuesta a aplicada a los microempresarios artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro.	58
2.5.1.2	Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	71

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
2.5.1.3	Conclusiones 79
2.5.1.4	Recomendaciones 80
3	<b>CAPÍTULO III DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b> 81
3.1	Introducción 81
3.2	Objetivos 81
3.2.1	Objetivo general 82
3.2.2	Objetivos específicos 82
3.2.3	Justificación 82
3.3	Descripción de la propuesta 83
3.4	Análisis financiero para la obtención de datos comparativos 83
3.4.1	Análisis vertical 83
3.4.2	Aplicación de Indicadores Financieros 87
3.4.3	Aplicación de Indicadores de Morosidad 89
3.5	Elaboración de la propuesta 90
3.5.1	Aspectos a considerar para el tratamiento de créditos 90
3.5.1.1	Sujeto de crédito 91
3.5.1.2	Restricción para otorgar créditos 91
3.5.1.3	Documentación y garantías 92
3.5.1.3.1	Sujeto de garantía 92
3.5.1.3.2	Ahorro garantía 93
3.5.1.3.3	Restricciones para ser aval, codeudor o fiador 93
3.5.1.4	Plazos de los créditos 93
3.5.1.5	Pago de los créditos 93
3.5.1.6	Tasa de interés 95
3.5.1.7	Recargos por mora 95
3.5.1.8	Niveles de aprobación 95
3.5.2	Reestructuración de créditos 95
3.5.3	Calificación de créditos y provisión de cartera 96
3.5.4	Parámetros para la calificación de microcréditos 97

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
3.5.5 Seguro de desgravamen	98
3.5.6 Proceso de concesión de crédito	98
3.5.6.1 Entrevista al socio y/o cliente	99
3.5.6.2 Requisitos según el tipo para el otorgamiento de los créditos	99
3.5.6.3 Microcrédito	99
3.5.6.4 Análisis del oficial de crédito	100
3.5.6.5 Verificación de datos	101
3.5.6.6 Revisar información en la base de datos	101
3.5.6.7 Análisis del crédito	102
3.5.6.8 Aplicar el Scoring	102
3.5.6.9 Aprobación	102
3.5.6.10 Liquidación y desembolso del crédito	102
3.5.6.11 Verificación de firmas	103
3.5.6.12 Entregar la documentación al socio y/o cliente	103
3.5.7 Información y documentación de expedientes	103
3.5.7.1 Contenido mínimo de la carpeta de crédito	104
3.5.7.2 Responsables del archivo de la carpeta de crédito y de la carpeta legal	105
3.5.8 Seguimiento del crédito	106
3.5.8.1 Verificación del crédito otorgado	106
3.5.8.2 Pre-cobranza	107
3.5.8.3 Cobranza inicial	107
3.5.8.4 Recuperación de cartera en mora	107
3.5.8.5 Recuperación de la cartera de créditos	108
3.5.8.6 Cobranza extrajudicial	109
3.5.9 Medidas generales para evitar riesgos de la cartera de crédito	110
3.5.9.1 Con respecto al proceso de crédito	110
3.5.9.2 Con relación al dinero seguro	111
3.5.9.3 Con respecto a la administración del riesgo	111

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>	
3.6	Modelo de portafolio de crédito	111
3.6.1	Credi-Virgen del Cisne	112
3.6.2	Credi-Flash	116
3.6.3	Credi-Block	118
3.6.4	VC-Grupal	121
3.6.5	Registro contable	124
3.6.5.1	Contabilización de concesión de crédito	124
3.6.5.2	Contabilización de pago de crédito	125
3.6.5.3	Contabilización de cartera vencida	125
3.6.5.4	Contabilización de recuperación de cartera vencida	126
4	Conclusiones y recomendaciones	128
4.1	Conclusiones	128
4.2	Recomendaciones	129
5	Referencias Bibliográficas	130
6	Anexos	132

### **ÍNDICE DE CUADROS**

<b>CUADROS</b>	<b>PÁG.</b>	
Cuadro No 1.1	Intervalos de segmentación	25
Cuadro No 1.2	Características del microcrédito	31
Cuadro No 2.1	Tasas de interés activas efectivas vigentes enero-2013	44
Cuadro No 3.1	Periodos de seguimiento de créditos	106
Cuadro No 3.2	Método de recuperación de la cartera de crédito	110
Cuadro No. 3.3	Registro contable de concesión de crédito	124
Cuadro No. 3.4	Registro contable de pago de crédito	125
Cuadro No. 3.5	Registro contable de cartera vencida	126
Cuadro No. 3.6	Registro contable de recuperación de cartera vencida	127

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLAS</b>		<b>PÁG.</b>
TABLA No. 2.5.1	Actividad económica	59
TABLA No. 2.5.2	Años de experiencia en el trabajo	60
TABLA No. 2.5.3	Problemas durante los años de trabajo	61
TABLA No. 2.5.4	Nivel de conocimiento acerca de los beneficios que ofrece la cooperativa.	62
TABLA No. 2.5.5	Tipos de productos o servicios	63
TABLA No. 2.5.6	Créditos en la cooperativa	64
TABLA No. 2.5.7	Razón de no renovación de crédito	65
TABLA No. 2.5.8	Mejora de condiciones para acceder a créditos	66
TABLA No. 2.5.9	Destino de crédito	67
TABLA No. 2.5.10	Montos de microcrédito	68
TABLA No. 2.5.11	Forma de pago	69
TABLA No. 2.5.12	Plazo de pago	70
TABLA No. 2.5.13	Productos que ofrece la cooperativa	71
TABLA No. 2.5.14	Créditos de mayor demanda	72
TABLA No. 2.5.15	Inclinación al microcrédito	73
TABLA No. 2.5.16	Parámetros para acceder al microcrédito	74
TABLA No. 2.5.17	Porcentaje de renovación de crédito	75
TABLA No. 2.5.18	Motivo de renovación de crédito	76
TABLA No. 2.5.19	Destino de fondos	77
TABLA No. 2.5.20	Ampliación de productos y servicios	78
TABLA No. 3.1	Composición del Activo	84
TABLA No. 3.2	Composición del Pasivo	85
TABLA No. 3.3	Composición del Patrimonio	86
TABLA No. 3.4	Cartera en Riesgo	89
TABLA No. 3.5	Cartera Bruta	89
TABLA No. 3.6	Niveles de aprobación microcréditos	95
TABLA No. 3.7	Parámetros de calificación microcrédito	97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁG.</b>
Gráfico No. 1.1	Categorías Fundamentales 3
Gráfico No. 1.2	Estructura del Sistema Financiero 12
Gráfico No. 2.1	Inflación anual (IPC) 43
Gráfico No. 2.2	Organigrama organizacional COAC Virgen del Cisne 48
Gráfico No. 2.3	Posicionamiento cooperativo 50
Gráfico No. 2.5.1	Actividad económica 59
Gráfico No. 2.5.2	Años de experiencia en el trabajo 60
Gráfico No. 2.5.3	Problemas durante los años de trabajo 61
Gráfico No. 2.5.4	Nivel de conocimiento acerca de los beneficios que ofrece la cooperativa 62
Gráfico No. 2.5.5	Tipos de productos o servicios 63
Gráfico No. 2.5.6	Créditos en la cooperativa 64
Gráfico No. 2.5.7	Razón de no renovación de crédito 65
Gráfico No. 2.5.8	Mejora de condiciones para acceder a créditos 66
Gráfico No. 2.5.9	Destino de crédito. 67
Gráfico No. 2.5.10	Montos de microcrédito 68
Gráfico No. 2.5.11	Forma de pago 69
Gráfico No. 2.5.12	Plazo de pago 70
Gráfico No. 2.5.13	Productos que ofrece la cooperativa 71
Gráfico No. 2.5.14	Crédito de mayor demanda 72
Gráfico No. 2.5.15	Inclinación al microcrédito 73
Gráfico No. 2.5.16	Parámetros para acceder al microcrédito 74
Gráfico No. 2.5.17	Porcentaje de renovación de crédito 75
Gráfico No. 2.5.18	Motivo de renovación de crédito 76
Gráfico No. 2.5.19	Destino de fondos 77
Gráfico No. 2.5.20	Ampliación de productos y servicios 78
Gráfico No. 3.1	Composición del activo 85
Gráfico No. 3.2	Composición del Pasivo 86
Gráfico No. 3.3	Composición del Patrimonio 87

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se muestra que el sistema cooperativo ha destacado en el apoyo para el desarrollo de la sociedad, cuyos grupos mayoritarios pertenecen a una población que se dedica al comercio informal o a crear microempresas de manufactura que le permitan satisfacer sus necesidades y a la vez contribuye a mejorar su nivel de vida.

Es así que las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador se enfocan en la prestación de sus servicios financieros hacia el sector popular, mediante la estructuración de un portafolio de crédito cuyos productos crediticios sean flexibles y se ajusten a los requerimientos de este sector de la población.

Debido a que el segmento artesanal no tuvo oportunidades de financiamiento mediante créditos, de entidades financieras por considerarse un trabajo que genera ingresos mínimos, se plantea la estructuración del portafolio de crédito en la Cooperativa Virgen del Cisne, enfocado a los microempresarios artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro, mismo que servirá como un mecanismo de apoyo para el desarrollo socio-económico del sector.

Este trabajo se realizó con la finalidad de crear nuevos productos de microcrédito cuyos montos son acorde a las necesidades y requerimientos de este segmento artesanal, mismo que servirá de incentivo para que las personas del sector incrementen su capacidad de producción, mejoren sus ingresos y tengan un mejor nivel de vida.

Para el desarrollo de esta investigación se aplicaron los métodos analítico-sintéticos que permiten luego de la investigación de campo analizar los datos obtenidos para luego tomarlos como base en la aplicación de la propuesta. Se utilizó además las técnicas de la observación y la encuesta que nos permite recopilar información veraz y oportuna de la fuente.

Para la interpretación se procedió a tabular los resultados obtenidos para traducirlos a cantidades y porcentajes que nos permitió orientarnos hacia el mercado objetivo.

La estructura del presente trabajo investigativo se ha dividido en tres capítulos:

Capítulo I.- Contiene las diferentes fuentes bibliográficas que engloban este tema de estudio, indica los conceptos y definiciones de cada uno de los subtemas que tratamos en desarrollo del presente trabajo.

Capítulo II.- Se realiza la aplicación de varios métodos, técnicas e instrumentos de investigación, propicios para recopilar la información que permita estructurar un diagnóstico real de la Cooperativa Virgen del Cisne y con esta base, elaborar la propuesta.

Capítulo III.- Contiene la aplicación de la propuesta, el desarrollo del trabajo que muestra cómo influye la misma en la entidad Cooperativa, de igual forma contribuye a establecer conclusiones a cerca de la investigación realizada.

El beneficiario directo con el desarrollo de esta investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” Ltda., conjuntamente con sus socios y clientes, pues con el estudio realizado se podrá tomar decisiones en cuanto a la aplicación de este proyecto que resulta positivo y beneficioso para el sector cooperativo y sus miembros existentes y potenciales.

# CAPITULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 Antecedentes

A nivel mundial las cooperativas han sido parte de un sistema económico que beneficia prioritariamente a las clases sociales de escasos recursos económicos, su auge fue a partir del año 1780 en que sucedió la revolución industrial, que trajo consigo una ola de pobreza. Ante esta situación los obreros se agruparon y formaron cooperativas que les permitieran mejorar su situación económica.

Elevar el nivel de vida de las personas que forman parte del sector de la economía artesanal, se ha convertido en una prioridad para las instituciones financieras, más aun para las cooperativas, ya que estas desarrollan su actividad en base al principio de Compromiso con la Comunidad.

Las cooperativas tratan de cubrir la demanda de este segmento, a través de la creación de créditos accesibles, los mismos que son un mecanismo de incentivo y motivación para que las personas inicien su propio negocio y tengan su capital de trabajo, generando un alto impacto en el incremento de empleo, producción y crecimiento económico, siendo esta una de las razones para que las cooperativas sigan ampliando su portafolio de crédito y de esta manera cubrir la demanda existente en el sector micro empresarial.

Uno de los segmentos activamente económicos en la Parroquia Eloy Alfaro son los artesanos, en cuya actividad prima la mano de obra sobre el intelecto.

Este segmento se va expandiendo con el transcurso del tiempo y aumenta su oferta, de tal forma que se convierte en un mercado potencial para ser atendido.

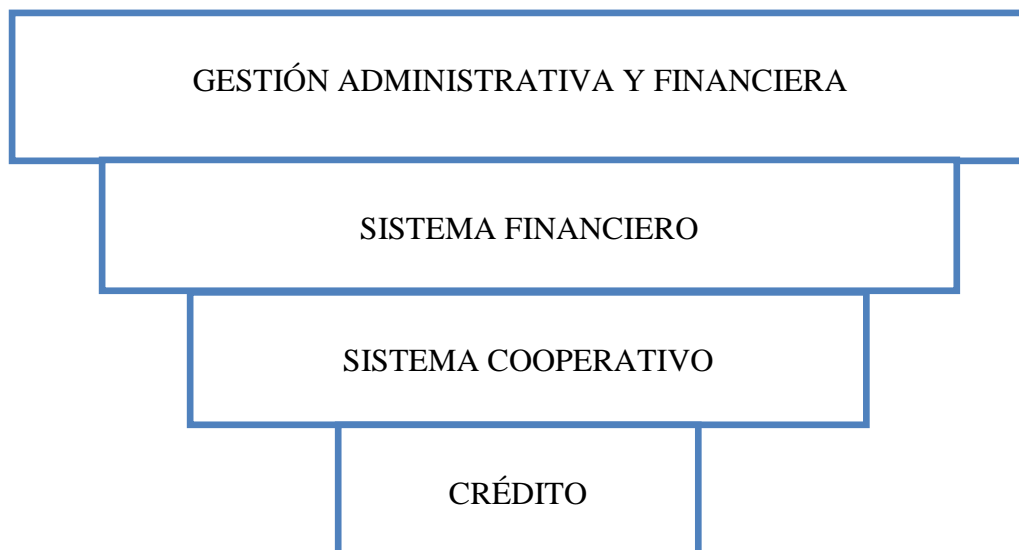
Para la presente investigación se ha considerado tomar como referencia la tesis de autoría de la Srta. Cristina Dayanara Medina Proaño, con el tema “Estructuración de un portafolio de crédito de la cooperativa Comunidad Empresarial para el desarrollo económico y social CEDES LTDA. para el segmento micro empresarial de consultoras comerciales en la Ciudad de Quito”; mediante el cual propone la creación de una tarjeta de crédito con cupo recargable con un monto que está dentro del concepto microcrédito, el cual permite obtener recursos para financiar el negocio de los socios exclusivos que son consultores comerciales de marcas como: AVON, YANBAL, L’ EBEL; personas que requieren financiar la adquisición de mercadería.

Otra referencia es la tesis de autoría del Sr. Santiago Santiana con el tema : “Modelo de estructuración de un portafolio de crédito para el segmento agropecuario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ILALO LTDA” a través de esta propuesta busca la colocación de créditos agrarios en el sector agropecuario aledaño al a Cooperativa además ofrece un seguro agrícola, con los cuales se aspiró a que los agricultores puedan acceder a microcréditos, y a que adquieran un seguro, que en caso de pérdida les habría cubierto la totalidad de su inversión y de esta manera tengan la posibilidad de recuperarse económicamente.

Esto es una muestra que las cooperativas tanto a nivel nacional como internacional buscan ser un ente financiero presto a atender los requerimientos de financiamiento directo para sectores vulnerables ante los monopolios financieros como es la banca privada. Además con el apoyo de estas entidades, muchas personas y pequeñas industrias han logrado evolucionar económicamente, generando plazas de trabajo y haciendo de su sector, uno de los más productivos del país.

## 1.2 Categorías Fundamentales

**GRÁFICO N° 1.1**  
**CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



**Fuente:** Líneas de Investigación U.T.C

**Elaborado Por:** Las Investigadoras

## 1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### 1.3.1. Gestión Administrativa

La modernización de las organizaciones implica recurrir al manejo de la gestión administrativa, así como cambios en las relaciones internas y con el entorno. Además es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas más eficientes y promover proyectos que aseguren mayor compromiso de todas los departamentos de la institución, agilizando los procesos internos para alcanzar mejor rendimiento en función de las actividades y objetivos.

#### *1.3.1.1 Concepto*

El autor **ANZOLA**, Sérvulo, (2010) Administración de pequeñas empresas. 3ra.Edición, México: menciona que: “Gestión Administrativa consiste en todas las

actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, es el conjunto de labores que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos de la empresa con la ayuda de las personas y los recursos. Para ello se vale de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.”(Pág. 52).

Para MUÑOZ, Luis, (2005) *Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. 3era Edición, Barcelona: España; manifiesta que “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (pág. 29).

Las tesis opinan que la Gestión Administrativa constituye una herramienta que permite elaborar un esquema de procesos para llevar a cabo las actividades de forma eficiente, de tal manera que reflejen buenos resultados, es decir; que se cumplan los objetivos planteados reflejados en indicadores de cumplimiento que permiten evaluar la eficiencia y eficacia en cada una de las actividades realizadas.

### ***1.3.1.2 Importancia***

La importancia de la Gestión Administrativa radica en que: Se hace necesaria en cualquier tipo de empresa en todos sus niveles y áreas de trabajo cualquiera que sea el país en el que se encuentre, ya que existe un particular interés en mejorar la manera de administrar los recursos y lograr incrementar la rentabilidad de las organizaciones. Dentro de esta disciplina, una de las tareas más complejas esta la interacción con todo el personal administrativo y operativo, pues todos deben trabajar en coordinación en virtud de un solo objetivo.

### ***1.3.1.3 Propósitos de la Gestión Administrativa.***

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.

- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiamiento que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.

#### ***1.3.1.4 Elementos de la gestión Administrativa.***

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa que son los siguientes:

***Planificación.-*** Constituye la base de todo proceso administrativo, pues aquí se determina las actividades que se llevarán a cabo, cómo se las realizará y quiénes estarán a cargo, este es el vínculo para los demás procesos, por lo cual se debe hacerlo minuciosamente.

***Organización.-*** Se deriva de la acción de coordinar, orientar y establecer los recursos disponibles (humanos, financieros, económicos tecnológicos y otros) y las actividades por cumplir, para que se logren las metas trazadas.

***Dirección.-*** Es el proceso que consiste en guiar las acciones hacia el logro de los objetivos.

***Control.-*** El control es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Por lo tanto consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios admitidos.

Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores, a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición, y que actividades no se vean comprometidas por alguna equivocación del personal. La corrección de desviaciones, respecto a normas y planes definidos, es el punto donde el control puede concebirse como

parte del sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas.

### **1.3.2 Gestión Financiera**

La Gestión Financiera está relacionada con la toma de decisiones la misma que varía de acuerdo al nivel económico de la empresa estableciendo políticas de inversión y financiamiento a fin de que se logre equilibrar el área Administrativa con el área financiera ya que se hace necesaria esta combinación para la óptima toma de decisiones financieros.

#### ***1.3.2.1 Concepto.***

El autor **CÓRDOBA**, Marcial, (2012); Gestión Financiera. 1ra Edición, establece que “Se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de una organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias” (p 3).

La autora **CASTILLO**, Diana (2010); Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas. 2da. Edición, menciona que la gestión financiera “Se ocupa de elaborar los presupuestos, el costeo, la distribución de recursos, así como la consecución de fuentes de financiamiento, la gerencia de proyectos y la conformación de portafolios. Como se observa, ésta estructura diversas políticas en todos los campos donde esté presente el capital y por ende, estará dirigida en términos de maximización, menor costo del capital, correcta orientación de los fondos y empleo eficiente de los mismos” (págs. 81-82).

De una manera general podemos decir que la actividad financiera comprende tres funciones específicas así:

- Preparación y análisis de información financiera.

- Determinación de la estructura de los activos de la empresa.
- Estudio de las fuentes de financiamiento de la empresa o estructura financiera

De tal modo las tesis consideran que la gestión financiera es un elemento importante de la empresa, pues abarca todas las actividades de una organización que consiste en el establecimiento de metas y objetivos económicos, así como la evaluación del desempeño y cumplimiento de una estrategia financiera que garantice la competitividad de una empresa frente a un mercado cada vez más exigente.

### ***1.3.2.2 Objetivos de la gestión financiera.***

Los objetivos de la Gestión Financiera son los siguientes:

- Establecer las necesidades económicas existentes categorizándolas de acuerdo a su importancia.
- Establecer responsabilidad por la producción, manejo y flujo adecuado de la información contable y financiera, así como de la administración eficiente del capital de trabajo, mediante la selección y evaluación de inversiones a largo plazo, especialmente en lo relacionado con los activos fijos.
- Establecer responsabilidad por la consecución y manejo de fondos requeridos por la empresa.
- Alcanzar una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- Disponer de los recursos económicos en el momento que se requiera, para un adecuado desarrollo de las actividades.

El reto de la gestión administrativa y financiera es de construir empresas económicamente productivas y normas que permitan su adelanto y funcionamiento para lograr los objetivos deseados. Esta ciencia trata de interpretar esos objetivos y transformarlos en acción organizacional a través de ciertos

métodos, técnicas e instrumentos aplicados en base a la experiencia y requerimiento de la empresa.

### ***1.3.2.3 Importancia de la Gestión Financiera***

La gestión financiera permite realizar acciones eficientes frente a cualquier escenario económico, es decir, que las decisiones que se tomen serán de verdadera satisfacción en términos cuantitativos y cualitativos.

### ***1.3.2.4 Planeamiento Financiero***

- Una buena gestión financiera no evalúa solamente si se dispone o no hay dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit).
- La herramienta principal para el planeamiento financiero es el presupuesto financiero, que forma parte de un sistema más amplio denominado sistema presupuestario dentro del cual se encuentra el presupuesto financiero que permite anticipar los probables déficits, desarrollo estrategias para cubrirlos, y a la vez analiza las posibles decisiones de inversión que haya que realizar en el caso de superávit

## **1.4 SISTEMA FINANCIERO**

### ***1.4.1 Concepto.***

El Sistema Financiero está formado por entidades públicas y privadas encargadas de ofertar servicios financieros a sus clientes y socios, estos servicios se encuentran regulados, y se le considera como el motor de la economía del país, ya que permite realizar servicios de pagos y movilizar el ahorro de un sector hacia otro, de esta manera diversas instituciones como Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito prestan estos servicios, mismos que son utilizados por personas naturales, empresas o gobierno.

Los autores **DIAZ**, Alfredo y **AGUILERA**, Víctor; (2013) Introducción al mercado bursátil, Segunda Edición, establece que el sistema financiero es: “el conjunto de personas y organizaciones, tanto públicas como privadas, que captan, administran, regulan y dirigen entre los diversos agentes económicos, dentro del marco de la legislación correspondiente” (pág. 1).

Según la **LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MONETARIO Y BANCO DEL ESTADO Art. 24.-** “El sistema financiero del Ecuador comprende el Banco Central del Ecuador, las instituciones financieras públicas, las instituciones financieras privadas y las demás instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

Los autores de la tesis concluyen conceptualizando que el sistema financiero es un sistema orgánico, estructurado alrededor del Banco Central bajo el cual conviven instituciones públicas, privadas y mixtas con la finalidad de crear un vínculo eficiente, profesional y ágil entre los ahorradores y los usuarios de los recursos monetarios.

#### ***1.4.2 Objetivos del sistema financiero***

1. Contribuir de forma importante al desarrollo económico del país, al proporcionar en el marco institucional para:
  - Movilizar el ahorro de la comunidad.
  - Facilitar el financiamiento.
  - Facilitar la formación del capital.
  - Reforzar y estimular mecanismos de ahorro interno que vinculan a los diferentes sectores en sus decisiones de ahorro e inversión, facilitando y racionando la distribución de fondos hacia las actividades productivas (sector agrícola, industrial y comercial) buscando una asignación eficiente.
2. Contribuir a la estabilidad de los precios estimulando al ahorro y lograr un

equilibrio adecuado en los pagos internacionales, sosteniendo una tasa satisfactoria de crecimiento de la producción del país.

### ***1.4.3 Funciones del Sistema Financiero***

El sistema financiero es uno de los más importantes dentro de la economía, ya que cumple múltiples funciones, entre ellas vamos a destacar tres funciones fundamentales:

- ***Provisión de recursos a sectores productivos:*** La función principal es proveer a los inversores, de fondos para realizar inversiones.

El Sistema Financiero hace posible los procesos de inversión productiva y a través de ello condiciona el nivel de producción real y el nivel de empleo. Para ello el Sistema Financiero realiza tres subfunciones: Captación, Canalización y Asignación de los recursos financieros.

- ***Captación de capital.-*** La cantidad de recursos disponibles para la inversión depende de la capacidad del Sistema Financiero de captar ahorro. El ahorro depende de la rentabilidad, liquidez y riesgo que ofrezcan los intermediarios financieros a las unidades económicas excedentarias, por la que el sistema financiero puede influir en el nivel de ahorro. Por tanto su funcionamiento debe ser óptimo para captar el máximo ahorro potencial y convertirlo en ahorro efectivamente disponible.

- ***Canalización***

Para su buen funcionamiento es necesaria una estructura suficientemente diversificada para ofrecer a los inversores un fácil acceso a las fuentes de financiación (ofrecer diversidad de productos tanto para ahorradores, como para inversores), buscando un coste de intermediación mínimo (coste del proceso de canalización que suponen una carga para la economía, al reducir el volumen de recursos disponibles).

- **Asignación de recursos.-** Es necesario que el Sistema Financiero seleccione las mejores oportunidades de inversión, garantizándole financiación suficiente. Es una forma de impulsar a las empresas, es importante que inversiones potencialmente rentables no queden relegadas.
- **Creación de liquidez.-** El efectivo en circulación, billetes y monedas de uso legal suponen un 10% de la liquidez total (no todo el dinero que poseen las personas existe físicamente). El resto del dinero lo crean las entidades financieras con la concesión de préstamos y créditos y la disponibilidad de fondos captados a los ahorradores.  
Por tanto es necesario exigir a las entidades financieras un máximo de solvencia, esto lo controla la autoridad monetaria.
- **Soporte de la política monetaria.-** La política monetaria se utiliza fundamentalmente para controlar la inflación. Para la aplicación de los instrumentos de política monetaria, coeficiente de caja (cantidad de dinero liquidado), fluctuación de los tipos de interés (si sube el tipo de interés, bajan los préstamos y baja la liquidez), etc., necesitan al sistema financiero.

#### **1.4.4 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano**

El Sistema Financiero está conformado por un conjunto instituciones financieras públicas y privadas: Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito. Su principal objetivo es cuidar los ahorros de los depositantes y canalizar recursos económicos a través de créditos para producción y consumo.

Cada una de estas entidades cumple una función diferente, por lo que es importante conocer su rol dentro del sistema financiero de tal modo que se puede identificar la entidad adecuada para ahorrar o solicitar un crédito.

**GRÁFICO No 1.2:**  
**ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO**



**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros  
**Elaborado por:** las tesis.

- **Los bancos.** son Instituciones Financieras que cumplen con la función de recibir ahorro de parte de sus clientes y colocar estos fondos como préstamos a quienes solicitan.
- **Las Cooperativas de Ahorro y Crédito.-** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.
- **Las Mutualistas.-** Son Instituciones Financieras cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar de sus socios y clientes.

- ***Las Sociedades Financieras.***- son instituciones que se dedican exclusivamente a conceder créditos. Suelen cobrar una tasa de interés ligeramente superior a los bancos y cooperativas pero en ningún caso exceden a los máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador.
- ***Las Compañías Emisoras de Tarjetas de Crédito.***- son instituciones dedicadas exclusivamente a la generación de un documento (tarjeta de crédito) que permite al titular o usuario disponer de una línea de crédito que le permite adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

Estas instituciones no solo se conforman de diferente manera, sino que la forma en que captan recursos varía de acuerdo a los tipos de depósitos que pueden recibir. Así por ejemplo: los Bancos tienen la posibilidad de recibir depósitos a través de cuentas corrientes, de ahorros y depósitos a plazo fijo.

Mientras que las Mutualistas y las Cooperativas de Ahorro y Crédito no pueden captar recursos a través de cuentas corrientes, pueden hacerlo solo a través de cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo. Finalmente, las Sociedades Financieras pueden tan solo captar recursos a través de depósitos a plazo fijo.

Sin embargo, existen algunas excepciones: el Banco del Estado por ejemplo, no recibe depósitos; el Banco Central, en cambio, solo recibe depósitos del sector público y financiero, no de personas y empresas particulares.

#### ***1.4.5 Componentes del Sistema Financiero.***

Son los tres elementos que van a configurar la estructura del Sistema Financiero:

***Activos financieros y dinero:*** Los activos financieros se representan mediante títulos, que son certificados acreditativos de la deuda contraída con el emisor y de los derechos de su poseedor. Actualmente se realiza mediante anotaciones en cuenta. Los activos financieros sirven para transferir fondos y riesgos. Sus características son la liquidez, rentabilidad y riesgo.

**Liquidez:** Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes. Estos son los activos de máxima liquidez y en contra están los préstamos a Largo Plazo que son activos financieros de mínima liquidez.

**Rentabilidad y riesgo.** Son características que están relacionadas en los activos. A mayor riesgo el accionista exigirá una mayor rentabilidad.

#### ***1.4.6 Organismos de Control***

En el Ecuador, las Entidades encargadas del control, son las Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Banco Central define la política financiera a la que se regirá el país. La autoridad encargada de dictar las normas a las que deberán regirse los Bancos es la Junta Bancaria. Mientras que la supervisión y control de los mismos, la realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las cooperativas de ahorro y crédito, en cambio, son supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- ***Superintendencia de Bancos y Seguros***

Es un ente jurídico de derecho público, y autónomo, encargado de supervisar las actividades que cumple el sector financiero ecuatoriano, es decir es aquel que va a realizar un monitoreo a este sector en diferentes periodos, también realiza visitas programadas y no programadas a las instituciones para llevar a cabo una auditoría.

La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente.

- *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)*

*a) Reseña Histórica*

Desde 1961 cuando se creó la Dirección Nacional de Cooperativas como entidad especializada para ejecutar las políticas estatales de promoción del sector, como organismo técnico, encargado de la asesoría, fiscalización, educación y registro de los diferentes tipos de cooperativas.

Hoy que el sistema económico es social y solidario, integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, en la que se incluyó a los sectores cooperativistas; se mantuvo desconcentrado, delegando funciones a las Direcciones Provinciales y Subsecretarías Regionales del MIES, a través de este medio dio a conocer sus actividades, servicios, productos e información relevante con el manejo cooperativo.

Desde el 5 de junio del 2012 inicia sus funciones como nueva denominación, es decir bajo el nombre de Superintendencia de economía Popular y Solidaria. Ejecuta las funciones de supervisión y control de las organizaciones de esta rama, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

*b) Atribuciones.*

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son:

- Ejercer el control de sus actividades económicas.
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento.
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones.

- Fijar tarifarios de servicios.
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen.
- Levantar estadísticas.
- Imponer sanciones y;
- Expedir normas de carácter general.

**Artículo 147.-** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Adicionalmente, el Reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes.
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones.
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones.
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones.
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y ;
- Revisar los informes de auditoría de las organizaciones.

## **1.5 SISTEMA COOPERATIVO**

Dentro del sistema financiero se encuentra el subsistema cooperativo que ocupa en gran escala la economía ecuatoriana. Para su conceptualización se parte de la cooperativa de ahorro y crédito. El Sistema Cooperativo es uno de los sectores económicos más importantes del país basado en principios y valores que se ha caracterizado por la auto-ayuda y gestión para satisfacer necesidades económicas y financieras.

### ***1.5.1 Concepto***

Según la **ley orgánica del sistema cooperativo y financiero popular y solidario** **Página 3 año 2013 Pág. 3.** El sistema cooperativo es “El pilar fundamental de la

economía popular y solidaria, que tiene por objetivo procurar el desarrollo de la persona y de los pueblos de manera integral, afirmando el valor de la vida en dignidad y respeto a sus derechos humanos; aportar en la creación de modelos económicos que contribuyan a eliminar la pobreza, el desempleo y marginalización; apoyar las iniciativas económicas de la sociedad civil.”

El cooperativismo en el Ecuador [en línea Fecha de Consulta Junio 2013 hora: 18:40] <http://www.inclusion.gob.ec/el-cooperativismo-del-ecuador-se-construye-desde-la-perspectiva-del-buen-vivir/>. El sistema cooperativo garantiza a la sociedad una forma distinta de producir riqueza y redistribuirla entre sus asociados con producción, transformación, comercialización, consumo de producto, bienes y servicios con intermediación financiera pública, popular y solidaria, mejorando la calidad de vida, aumentando así capacidades y potencialidades de la población.

Para las tesis el Sistema Cooperativo comprende un conjunto de organismos dedicados a la intermediación financiera, sujetos a una normativa en constante evolución que se ajusta a la realidad económica del país, cuya finalidad es contribuir al desarrollo de la sociedad.

### ***1.5.2 Importancia del sistema cooperativo***

Este sistema permite cubrir las necesidades de una población, gracias al trabajo y la participación en conjunto de los socios y socias en los procesos que llevan a cabo las cooperativas a través de la unión de sus recursos y esfuerzos para generar bienes y servicios que beneficien a toda una población, especialmente de los sectores excluidos anteriormente de los diferentes servicios financieros.

### ***1.5.3 Objetivo Cooperativo***

El objetivo del cooperativismo es buscar el desarrollo al HOMBRE, con el valor de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, del respeto y del trabajo conjunto es proporcional repartir y consolidar el empleo entre los asociados.

#### ***1.5.4 Principios***

En el Boletín informativo de finanzas locales entre pueblos, “participación y solidaridad como principios del cooperativismo”, boletín informativo No 3, Ecuador 2005, establece: “Los principios del sistema cooperativo son lineamientos que les permite fomentar entre sus miembros valores que orienten al logro de sus objetivos”. (pág. 8)

Los principios cooperativos son los siguientes:

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

De lo expuesto las tesis opinan que los principios del cooperativismo constituyen un conjunto de reglamentos basados en un comportamiento ético sumamente responsable que les permite a los socios familiarizarse con total libertad, pero siempre en un margen de respeto, solidaridad y sobre todo con carácter productivo.

#### ***1.5.5. Valores Cooperativos***

Los valores son reconocidos como los valores básicos del cooperativismo, los mismos no son nuevos y tampoco son de reciente formulación. Su mérito radica en la necesidad de orientar a las cooperativas para que las actuaciones individuales, sociales y empresariales de los asociados y dirigentes se ajusten a las normas de ética y morales que estos valores encierran.

Estas normas son las mismas que le dieron vida al movimiento y constituyeron las reglas de la actuación de los indicadores. Los cuales se resumen en los siguientes:

- Responsabilidad
- Democracia
- Equidad
- Igualdad
- Ayuda Mutua
- Solidaridad
- Responsabilidad social

### ***1.5.6 Clasificación de las Cooperativas***

Las cooperativas se pueden clasificar según su actividad a desarrollar en las siguientes:

Cooperativas de producción,  
Cooperativas de consumo,  
Cooperativas de Crédito,  
Cooperativas de servicio.  
Cooperativas de transporte.

#### **➤ Cooperativas de Producción**

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, dentro de éste se encuentran las siguientes: agrícolas, frutícolas, vitivinícolas, de huertos familiares, de colonización, comunales, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, de inseminación, apícolas, pesqueras, artesanales, industriales, de construcción, artísticas y de exportación e importación.

#### **➤ Cooperativas de Consumo**

Esta clase de cooperativas “tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio”, estas pueden ser los artículos de primera necesidad, semillas abonos, etc.

➤ **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

➤ **Cooperativas de Servicio**

Esta clase de cooperativas son las que, sin pertenecer a los otros grupos, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.

➤ **Cooperativas de Transporte**

Es un grupo de conductores o choferes, pilotos que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, a través del transporte de personas o cargas.

**1.5.7 Cooperativas de ahorro y crédito (COAC)**

**1.5.7.1 Concepto**

La **LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIA** indica que: “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”

La autora **MORALES, Gabriela** (2013); en su artículo Estructura del Sistema Financiero, manifiesta que las cooperativas de Ahorro y Crédito son: “organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley”.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que tuvieron un mayor crecimiento a raíz de la crisis económica que se dio en nuestro país, el 8 de

marzo de 1999, debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron con relación a la banca, esto ha hecho posible que el tamaño de sus activos tengan un crecimiento significativo lo que a su vez permite al sistema cooperativo constituirse en el segundo subsistema dentro de lo que tiene que ver con el sistema financiero. En la actualidad según la SEPS cerca de 934 cooperativas de ahorro y crédito benefician a más de un millón de socios y alrededor de cuatro millones de personas vinculadas indirectamente.

De lo mencionado se concluye que las cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social y colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros, que les permite alcanzar un desarrollo económico y productivo sumamente eficiente.

#### ***1.5.7.2 Objetivo***

Impulsar el desarrollo económico – social, ofreciendo sus servicios a la comunidad y no el lucro.

#### ***1.5.7.3 Importancia***

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado convertirse en una de las instituciones financieras más importantes, esto se debe a que siempre buscan estar cerca de los clientes que son sus socios, mismos que en la mayoría de los casos son personas de recursos limitados, y tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, por lo tanto las Cooperativas son claves para alcanzar el desarrollo, es por ello que debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera solidaria y segura, de tal forma que permita continuar contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población.

En varios países de mundo las cooperativas de ahorro y crédito prestan servicios financieros a una clientela que muchas veces no puede obtener estos servicios en ninguna otra parte. Esta clientela incluye muchas unidades familiares y microempresas tanto en áreas urbanas como rurales.

#### ***1.5.7.4 Función que desempeñan las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC)***

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como funciones el captar y colocar dinero en el mercado, esto lo hacen a través del incentivo a la gente para que accedan a sus servicios, estas instituciones financieras se caracterizan por ser ellas las que se dirigen a sus clientes sin necesidad de que estos sean los que lleguen a las instituciones, ya que cubren especialmente los sectores rurales lo que hace que la gente tenga la facilidad de acceder a los servicios que estas ofrecen.

#### ***1.5.7.5 Servicios que ofrece una Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC)***

Los principales servicios financieros que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito se dividen en dos grupos principales, siendo estos los siguientes:

**Operaciones Activas.-** Son aquellas operaciones que generan un derecho al cobro, es decir son transacciones mediante las cuales se utilizan los fondos recolectados de todos los socios para destinarlos a créditos con la finalidad de generar ingresos.

**Operaciones Pasivas.-** Las operaciones pasivas son aquellas que representan obligaciones de pago o reembolso de dinero hacia los socios que realizaron depósitos de dinero dentro de la institución, por lo tanto la captación de recursos económicos por parte de las cooperativas es muy importante, ya que les permite tener una mayor liquidez y por lo tanto un mejor servicio a los socios, dentro de estas operaciones tenemos las siguientes:

- a) Depósitos a la vista
- b) Depósitos a Plazo Fijo

#### ***1.5.7.6 Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito***

Las cooperativas de ahorro y crédito a diferencia de las instituciones bancarias en cuanto a las ganancias van a los socios ya que los socios son los dueños, en cambio en un banco las ganancias van para solo un grupo de personas que tienen dinero, en cambio que un socio de cooperativa puede ser cualquiera lo que hace que sean más considerados. Otra de las ventajas es que las directivas de las cooperativas son elegidas de sus mismos socios y como socio tienen el derecho de votar siendo la administración democrática.

Las cooperativas tienen el deber de ser flexible en cuanto a las necesidades de los socios, aunque sus necesidades sean muy pequeñas. En cuanto a los préstamos las cooperativas si por ejemplo su negocio es muy pequeño, no importa para la cooperativa, porque ya es parte de la misma como socio.

Además, los fondos que la cooperativa usa para otorgar los préstamos no son del gobierno ni de grandes bancos, sino de todos los que hacen posible que la cooperativa exista lo que hace que el crédito sea más rápido, y de esta manera todas las actividades económicas de la cooperativa son integrales para la comunidad.

#### ***1.5.7.7 Segmentación de las cooperativas de ahorro y Crédito (COAC)***

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas. Según estimaciones, a diciembre de 2012, los activos de las COAC ascendieron a cerca de USD 5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo.

Por su parte, el grupo de cooperativas de transporte (segundo grupo de mayor tamaño) contó con niveles de activos totales de USD 251 millones, equivalente al 4% de los activos de todo el sector cooperativo.

El 3% restante de los activos corresponden a los demás grupos (producción, vivienda, otros servicios y consumo). Es así que transporte agrupa el 55% de los activos del sector cooperativo no financiero. En cuanto a los socios, a diciembre del 2012, el número total de socios declarados por las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional bordea los 4,6 millones de personas.

#### ***1.5.7.8 Clasificación en segmentos y niveles de las cooperativas financieras y no financieras.***

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), las cooperativas financieras y no financieras se ubicarán en segmentos y niveles respectivamente, según criterios como: a) participación en el sector; b) volumen de operaciones; c) número de socios; d) número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; e) monto de activos; f) patrimonio; y, g) productos y servicios financieros.

Además, el artículo 145 de la LOEPS dispone que las regulaciones emitidas desde la SEPS en relación a la protección, promoción e incentivos, funcionamiento y control de las actividades económicas de las organizaciones se expidan de manera diferenciada.

#### ***1.5.7.9 Metodología para la definición de segmentos y niveles***

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la LOEPS, la SEPS presentó dos propuestas técnicas de parametrización para clasificar a las cooperativas financieras y no financiero; que para el sector financiero existentes grupos homogéneos internamente y diferentes entre sí. Por lo tanto, se clasificaron las cooperativas dentro de los segmentos uno, dos y tres; atendiendo a las características particulares de cada uno de éstos.

**CUADRO No. 1.1**  
**INTERVALOS DE SEGMENTACIÓN**

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	COBERTURA No. de cantones	Número de Socios
<b>Segmento 1</b>	0-250.000	1	Más de 700
<b>Segmento 1</b>	0-1100.000	1	Hasta 700
<b>Segmento 2</b>	250.001-100.000	1	Más de 700
<b>Segmento 2</b>	0-1 100.000	2 o más	Sin importar el # de socios
<b>Segmento 2</b>	1 100.001 – 9 600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7 100
<b>Segmento 3</b>	1 100.001 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	Más de 7 100
<b>Segmento 3</b>	9 600.001 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7 100

Fuente: Superintendencia de Bancos  
Elaborado por: las investigadoras

## 1.6 CRÉDITO.

### 1.6.1 Conceptos

DÁVALOS Nelson, CÓRDOVA Geovanny; (2003); “Gestión Financiera”; Primera Edición; Pág. 246 expresan que crédito es “Un contrato tácito o expreso que conlleva un doble aspecto, originado, en un préstamo o en una venta a plazos, a través de los que, por un lado, existe una promesa formal de efectuar el pago y, en ciertos casos, de cubrir los intereses correspondientes en una fecha determinada y, por otro, la presentación o entrega de dinero, bienes o servicios”.

Las tesis consideran que lo indicado anteriormente por los autores un crédito es un contrato de prestación de dinero a un tiempo determinado con la promesa de efectuar pagos con intereses del mismo en fechas definidas por las partes contratantes.

### 1.6.2. Objetivo

Incrementar el otorgamiento de créditos con facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público, consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con

el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para las instituciones.

### ***1.6.3. Importancia***

Los créditos son muy importantes para la economía ya que gracias al crédito, las personas, empresas y los estados pueden tener acceso a recursos que de otra forma, serían difíciles de obtener.

Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y de esta forma activar el sistema productivo del país. Las empresas gracias a los créditos pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos. Al Estado los créditos le permiten llevar a cabo inversión social en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables.

### ***1.6.4. Beneficios***

En la actualidad los beneficios que prestan los créditos es el aumento de los volúmenes de venta, incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia una disminución de los costos unitarios, elevación del consumo al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado, la creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las que ya existen.

### ***1.6.5 Tipos de Créditos***

Estas operaciones se dividen en tres grupos principales que son los siguientes:

- Comerciales
- Consumo
- Vivienda
- Microcréditos.

#### ***1.6.5.1 Créditos Comerciales.***

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

#### ***1.6.5.2 Créditos de Consumo***

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales asalariadas con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con el consumo.

#### ***1.6.5.3Créditos de Vivienda***

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

#### ***1.6.5.4 Microcréditos***

Los microcréditos son pequeños préstamos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen a todas las personas que deseen emprender una actividad productiva, generalmente estas personas son de bajos recursos económicos mismas que no tienen la posibilidad de obtener este tipo de préstamos en un banco tradicional.

Los microcréditos se han convertido en uno de los más importantes, ya que contribuyen al desarrollo local especialmente en países con vías de progreso además permite a muchas personas sin recursos económicos financiar proyectos laborales para mejorar la calidad de vida de los que les rodea.

De esta manera el microcrédito se ha convertido en la parte esencial del campo de las micro finanzas.

Determinadamente, los créditos a microempresas han sido definidos como aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios, de empresas que poseen un capital limitado según el concepto de microempresa.

Por lo tanto se destina al sector de personas que trabaja sin relación de dependencia y tienen negocios pequeños, con capitales limitados, utilizando la mano de obra de la familia, ocupan la calle o su propiedad. Este grupo es parte estructural de la economía del Ecuador, puesto que representa el 60% de la población económicamente activa (PEA) y aporta entre el 10% y 15 % del Producto Interno Bruto.

#### ***1.6.5.4.1 Definición de microcrédito***

**El directorio del Banco Central en su Registro Oficial No. 184 – 2009:** define al Microcrédito como “todo crédito no superior a USD 20 000, concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100 000, un trabajador por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero”.

Según “**KORZENIEWICS Y SMITH** microcrédito es “crédito de pequeño monto con plazos cortos y medianos, sin garantías reales, otorgando en forma individual o a través de grupos, con documentación sustentadora, de servicios o comerciales, pagaderos con el flujo operativo de las ventas de dichas actividades, adecuadamente comprobada”

Según la **CONFERENCIA Internacional sobre Microcrédito (6º: 1997: Washington, EE. UU.). Washington, Estados Unidos: Cumbre de Microcréditos 1997.-** Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con el objetivo de mejorar sus ingresos y el de sus familias.

Luego de haber analizado el criterio de los autores antes mencionados las tesis opinan que el microcrédito está destinado a financiar proyectos pequeños de personas de escasos recursos que buscan la inversión aunque en pequeñas cantidades para una actividad productiva, este financiamiento generalmente lo obtienen de cooperativas de ahorro y crédito que cubren este segmento de mercado financiero.

#### ***1.6.5.4.2 Antecedentes de Microcrédito***

Durante las décadas de los cincuenta y los setenta hubo una tendencia a enfatizar el crecimiento económico como el principal remedio para aliviar la pobreza y políticas que fomentaban la industrialización. Se buscaba generar empleos que absorbieran la mano de obra desplazada del campo a la ciudad.

A partir de los años setenta se comenzó a hacer énfasis las necesidades básicas, dando mayor importancia a la provisión de servicios de salud, educación y alimentación a los pobres.

Durante la década de los ochenta el auge del neoliberalismo económico puso nuevamente el acento en políticas macroeconómicas de estabilización y crecimiento que no favoreció en la disminución de la pobreza. Luego de ello surgió el Banco Grameen en Bangladesh, siendo el primer banco orientado básicamente a fomentar programas de microcrédito, prestando pequeñas cantidades de dinero a personas pobres.

Por lo tanto se considera que los programas de microcréditos tienen efectos positivos en el alivio de la pobreza al incrementar el ingreso y el consumo de las familias pobres ofreciendo productos como: crédito a microempresas, crédito agrícola, servicio de seguro, crédito a mediano y largo plazo, crédito de consumo que hagan frente a variaciones inesperadas del ingreso.

#### ***1.6.5.4.3 Importancia del Microcrédito***

Permiten a muchas personas emprender actividades comerciales y productivas, mejorar sus ingresos y obtener el beneficio simbólico de la autovaloración a través de una inserción activa en su medio social. La mejora de la economía familiar contribuye suplementariamente a resguardar la escolaridad de los hijos y a protegerlos de los peligros de la vida en la calle.

Por otra parte como muestran algunas evaluaciones las organizaciones son en gran medida sustentables por el alto grado de cumplimiento de los prestatarios.

#### ***1.6.5.4.4 Beneficios del Microcrédito***

Ofrece la oportunidad de emprender una carrera laboral productiva a personas cuya situación económica es poco favorecedora de este modo se genera empleo y se ofrece un voto de confianza a las futuras empresas.

Estos préstamos pueden ayudar a consolidar los proyectos de personas en riesgo de exclusión aportándoles la oportunidad de comenzar una actividad empresarial. El acceso a este tipo de préstamos es más bien sencillo, no requiere ninguna complicación por lo que muchas personas pueden solicitarlo independientemente de sus características tales como la nacionalidad.

#### ***1.6.5.4.5 Características del microcrédito***

El microcrédito es aquel que se otorga al microempresario entendiéndose como tal a la persona que cumpla las siguientes características en cada caso:

➤ **Microcrédito Minorista**

Operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adecuado a la institución financiera no supere los USD 3000.00

➤ **Microcrédito de acumulación simple**

Operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adecuado a la institución financiera sea superior a USD 3001,00 hasta USD 10000,00

➤ **Microcrédito de acumulación ampliada**

Operaciones de crédito superiores a USD 10001,00 hasta USD 20000,00

**CUADRO No 1.2:**

**CARACTERÍSTICAS DEL MICROCRÉDITO**

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Monto por operación no supera</b>	<b>Monto por operación y saldo superior a</b>	<b>Operaciones de crédito superiores</b>
<b>Minorista</b>	3000.00		
<b>Acumulación simple</b>		3001.00 Hasta 10000,00	
<b>Acumulación ampliada.</b>			10001.00 hasta 20000.00

**Fuente:** Banco Central de Ecuador  
**Elaborado Por:** Las Tesistas

**1.6.5.4.6 Metodología del Microcrédito**

Existen tres tipos de metodologías de microcréditos:

**Individual.-** El préstamo es solicitado por un individuo responsable de la devolución del capital e intereses del mismo ante la institución que corresponda. Los préstamos pueden ser de corto, mediano o largo plazo.

**De grupos solidarios.-** consiste en el que el préstamo es solicitado y tramitado por un grupo de personas que responden solidariamente al crédito.

**Del Banco Comunal.-** Los bancos comunales son asociaciones de crédito y ahorro gestionadas por la propia comunidad.

#### ***1.6.5.4.7 Destino y uso de fondos***

El destino de los créditos en su mayoría se los orienta al capital de trabajo, seguido muy lejos por el número de microcréditos para bienes de capital y finalmente el destino mixto que involucra tanto al capital de trabajo como bienes de capital (inversión).

En general existe una importante inclinación de la población rural por incrementar y /o consolidar el capital de trabajo de sus actividades productivas. De acuerdo con esto, es importante hacer precisión en que provistas las características asociadas al microcrédito rural el objetivo principal es incentivar en su mayoría actividades de corto plazo que generen mayor liquidez.

Por lo tanto el número de microcréditos que se destinan a inversión es significativamente inferior, teniendo en cuenta que existen alternativas más atractivas para la consecución de créditos a largo plazo.

#### ***1.6.5.4.8 Tasas de Interés***

Es el precio que se paga por el uso del dinero durante determinado período. Es el porcentaje de rendimiento o costo, respecto al capital comprometido por un instrumento de deuda. Se clasifica de la siguiente manera:

- **Tasa de interés activa:** Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobrar por los diferentes tipos de crédito (comercial, consumo, vivienda, y microcrédito). Son activas porque son recursos a favor de la banca.

- **Tasa de interés nominal:** es la tasa básica que se nombra o declara en la operación; es decir, tipo de interés que se causa sobre el valor nominal de una transacción financiera. Se entiende por valor nominal el valor (monto en dólares que aparece impreso o escrito en los títulos de crédito)
- **Tasa activa efectiva:** es la tasa de interés que termina pagando el socio sumado todos valores asociados al crédito.

#### ***1.6.5.4.9 Metodología para la evaluación y concesión de Crédito***

Las metodologías de créditos son todos los lineamientos técnicos que se debe utilizaren una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección, normas y condiciones de crédito. La política de crédito de una entidad da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito.

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos. En los créditos también existe un nivel de riesgo entre estos está inmerso el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar cómo:

### ***a) Capacidad de pago del deudor***

La capacidad de pago del deudor refleja en flujos de caja positivos y suficientes para cubrir sus obligaciones así como la presentación de indicadores financieros razonables en comparación con los indicadores promedio del sector en que desenvuelve su actividad.

Por lo tanto constituye la principal evidencia de que el prestatario conserva su fuente primaria de repago de acuerdo a las condiciones originalmente pactadas para el servicio de la deuda e intereses motivo por el cual se considera que este factor es el más influyente en la calificación.

El análisis de la capacidad de pago se fundamenta en la información financiera real presentada por el deudor en los últimos periodos y en las estimaciones respecto al desenvolvimiento futuro de la compañía en base a su estrategia, las expectativas de su mercado y del entorno en que se desenvuelve aspecto último que resulta de trascendental importancia en aras de pronosticar el comportamiento crediticio futuro del cliente.

### ***b) Cobertura e idoneidad de las garantías***

Si la capacidad de pago del deudor y la fuente principal de repago pactada en las condiciones originales del contrato de préstamo se deteriora poner atención en las garantías que fueron entregadas y conocer si podrá recuperar de alguna forma el valor de los créditos otorgados.

La importancia de la evaluación de las garantías radica en que estas constituyen una segunda fuente de pago sin embargo en economías deprimidas con mercados contraídos como en nuestro caso su valor de realización es incierto.

***c) Destino del crédito***

El análisis del destino del crédito tiene relación a determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución prestamista a favor del cliente prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito.

***d) Información de la central de riesgos***

El análisis de la información de la central de riesgos complementa la evaluación del carácter del deudor relacionando el comportamiento del sujeto respecto cumplimiento de sus obligaciones con otras entidades financieras. En consideración de que dicho comportamiento no puede ser similar de una entidad a otra debido a la forma en que cada una de ellas maneja las relaciones con su cliente.

***e) Experiencia crediticia del cliente***

Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aporta con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter. Para la evaluación de la experiencia crediticia del cliente se evalúa el status del riesgo actual, el comportamiento de pagos con la institución financiera y el destino del crédito.

***f) Riesgo de mercado y del entorno económico***

Este factor se relaciona con el análisis económico y de mercado del sector al que pertenece el sujeto de crédito. La importancia de este análisis radica en que el

comportamiento de las variables económicas y sectoriales define las expectativas futuras de ventas del sujeto y definen los flujos de fondos que permitirán cumplir con las obligaciones. La calificación de este elemento, no considera al sujeto de crédito sino al sector al que pertenece. En la evaluación del entorno y mercado está implícito el análisis de los antecedentes del sector, sus características, expectativas futuras, principales factores de riesgo y factores claves de éxito.

Para evaluar el entorno y mercado de un sujeto de crédito deberá no solo identificarse a que sector económico pertenece sino el rol y actividad específica que desempeña en ese sector deberá identificar a que se dedica a la producción o comercialización. Debido a que la posibilidad a asumir riesgos por fenómenos naturales o económicos puede ser mayor en una actividad respecto a otra aun cuando se desenvuelve en el mismo sector.

## CAPITULO II

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### ***2.1. Breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.***

La presente investigación está dirigida al Segmento micro empresarial de Artesanos, que desarrollan sus actividades en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Eloy Alfaro, con el objetivo de estructurar un Portafolio de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, que permita fortalecer el crecimiento socio-económico del sector, a través de productos crediticios.

#### ***2.1.2 Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro Crédito Virgen del Cisne.***

En el año 1995 con el apoyo de la Diócesis de Latacunga se formó el Banco Comunal Salud y Progreso conformado por 24 socias del barrio Chantán de San Felipe de la ciudad de Latacunga, en este trayecto, el grupo de socias conoció la modalidad del ahorro y crédito, llegando a acumular en el año 2002 un fondo de ahorro interno de 5 mil dólares.

A partir de esta fecha de “graduación” la Diócesis dejó de entregar créditos al grupo para que pueda operar con fondos propios, esta actividad se realizó hasta el 2005.

Es en esta fecha cuando se presentó un fenómeno en el mercado de los artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro, que vieron quebrar sus negocios debido a no disponer de fondos para pagar las deudas adquiridas con prestamistas informales de la zona que llegaron a cobrar hasta el 10% mensual.

En vista de esta situación el banco comunal que hasta ese entonces contaba con 24 socias, todas mujeres y lideradas por la Lcda. Gladys Cofre (Gerente Actual de la cooperativa), tomaron la decisión de formar una cooperativa de ahorro y crédito.

De esta manera, se inicia el proceso de creación de la cooperativa de ahorro y crédito con la finalidad de reactivar la producción de la Parroquia Eloy Alfaro, llegando a concretar la aprobación según Acuerdo Ministerial No. 708 del 10 de febrero del 2006, con 42 socios fundadores.

### **2.1.3 Misión**

“Somos una Institución Financiera, que brinda servicios ágiles, oportunos y de calidad, con enfoque de rentabilidad mutua, orientados a satisfacer las necesidades financieras de la comunidad, permitiendo contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros socios y clientes”.

### **2.1.4 Visión**

En el 2015 seremos una institución líder en nuestro segmento en la prestación de servicios financieros, con talento humano competitivo y comprometido con la institución con indicadores financieros y sociales de calidad”.

### **2.1.5 Principios**

- Ética.
- Solidaridad.
- Comunicación efectiva.
- Equidad.
- Liderazgo efectivo.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad e innovación.
- Mejoramiento continuo.

- Vocación de servicio

### **2.1.6 Objetivos**

- ✓ Fortalecer el esquema de fidelización de los socios.
- ✓ Promoción y posicionamiento de los productos y servicios de la cooperativa.
- ✓ Crecer en el número de socios y en el monto de activos en un 80%.
- ✓ Fortalecer la metodología crediticia para disminuir los niveles de morosidad.

## **2.7 Cartera de productos financieros**

### **2.1.7.1 Características de los productos**

#### **2.1.7.1.1 De Captación**

- ✓ **Ahorro Programado.**-Es una cuenta adicional que mantiene el afiliado para realizar depósitos permanentes y progresivos sean desde \$100.00 dólares, esta modalidad de ahorro puede ser depositado cada día, semanal, quincenal o mensual, este dinero queda en cuenta de acumulación durante un período determinado de 6, 9,12 meses o más de un año, de acuerdo al convenio suscrito entre la Cooperativa y el afiliado, en esta cuenta, La Cooperativa paga el 7% de interés anual sobre saldos.
- ✓ **Cuenta Manitos Niños y Jóvenes.**- Esta cuenta propicia la cultura de ahorro desde temprana edad, es el dinero que un niño o un joven en edad escolar ahorra periódicamente con fines de cubrir las necesidades educativas. Esta modalidad de ahorro se realiza mediante un convenio que se suscribe entre el niño o joven, su apoderado y la Cooperativa, en estas cuentas la Cooperativa para el 4% de interés anual sobre saldos.
- ✓ **Depósitos a plazo fijo.**- Son inversiones económicas que los afiliados realizan en la cooperativa, con el propósito de ganar un interese atractivo por su capital, esta operación financiera se realiza suscribiendo un contrato entre el afiliado y la

cooperativa, mediante el cual se establece las condiciones de montos, plazos, porcentaje de interés anual y forma de pago del interés, para estos fines se utiliza el siguiente cuadro:

**CUADRO No 2.1:  
TASAS DE INTERÉS**

PLAZO	PORCENTAJE
De 1 a 30 días	8.75%
De 31 a 60 días	9%
De 61 a 90 días	9.25%
De 91 a 120 días	9.5%
De 121 a 150 días	9.75%
De 151 a 180 días	10%
De 181 a 210 días	10.25%
De 211 a 240 días	10.5%
De 241 a 270 días	10.75%
De 271 a 300 días	11%
De 301 a 330 días	11.25%
De 331 a 360 días	11.5%
más de 360 días	12%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne  
**Elaborado Por:** Las Tesistas

- ✓ **Encaje para créditos.-** Es el valor que los afiliados depositan en la cooperativa a fin de acceder a los créditos, este valor permanece transferido en la cooperativa hasta que se cancele el crédito, luego de lo cual el referido valor queda a disposición del afiliado prestamista. La COAC. Virgen del Cisne paga un interés anual del 3% sobre el saldo de este encaje.
- ✓ **Certificados de Aportación.-** Son aportes que los socios fundadores y/o aceptados por el Consejo de Administración depositan en la cooperativa en calidad de capital social de la Cooperativa al ingresar a la misma con el valor de \$10.00.

#### ***2.1.7.1.2 De colocación***

- ✓ **Micro crédito Individual.-** Es un préstamo que se ofrece a los afiliados que tenga cualquier emprendimiento productivo este producto es concedido, previo la colocación del encaje de 10x1 este puede ser pagado de forma, semanal, quincenal, mensual, trimestral.
  
- ✓ **Micro crédito Grupal.-** Es un préstamo que se ofrece a los afiliados que han conformado grupos, familiares, asociativos o institucionales, se ofrece este crédito con un encaje del 10x1, esta obligación puede ser pagado por el grupo de forma semanal o mensual, de acuerdo al convenio que se realice entre el grupo y la Cooperativa.
  
- ✓ **Crédito emergente.-** Es un préstamo que le sirve al afiliado para cubrir calamidades domesticas o emergencias, este monto puede ser pagado de forma semanal, quincenal o mensual. Para tener acceso al servicio de crédito en la cooperativa Virgen del Cisne, debe ser afiliado a la institución, Los créditos que otorga la cooperativa a nivel individual o grupal son progresivos y por ciclos siempre y cuando los usuarios hayan cumplido puntualmente los pagos.

#### ***2.1.7.2 Servicios Cooperativos***

- ✓ **Sistema de pagos interbancarios.-** Permite que clientes de una institución financiera transfieran en forma electrónica recursos de su cuenta de ahorros o corriente a un cliente de otra entidad del sistema financiero.
  
- ✓ **Giros y transferencias de dinero.-** La manera más segura y rápida de enviar y recibir dinero alrededor del mundo le ofrece nuestra cooperativa, en convenio con la empresa Western Unión, este servicio se encuentra disponible a nivel nacional e internacional con oficinas de atención en las diferentes ciudades.
  
- ✓ **Seguros de desgravamen y sepelio.-**Nuestra cooperativa esta consiente que ninguna persona está exenta de cualquier siniestro que puede afectar a las

personas o a sus bienes, por esta razón los afiliados cuentan con un seguro de desgravamen para titular y codeudor para los créditos así como con un fondo mortuario en el caso de fallecimiento del socio.

- ✓ **Pago del Bono de Desarrollo Humano.-** La cooperativa Virgen del Cisne siempre pensando en el bienestar de nuestros socios y clientes oferta el pago del bono de desarrollo humano, esto puede ser a través de ventanilla o con acreditación a cuenta que mantengan en la cooperativa sin ningún costo adicional.
- ✓ **Recaudación de servicios básicos.-** A través de convenios con empresa como son ELEPCO S.A.; Western Unión, nuestra cooperativa ofrece los servicios de recaudaciones de servicios básicos como son; planillas de consumo telefónico y energía eléctrica, a todos sus socios y clientes en general.
- ✓ **Servicio complementarios.-** Con la finalidad de cubrir las necesidades de todos nuestros asociados y público general, la Cooperativa también ofrece los servicios de recaudación de SOAT, a través de convenio con la empresa Latina de seguros, el SRI y matriculación vehicular a través de los convenios con la empresa SWCIHTORM.

### ***2.1.7.3 Requisitos para la apertura de cuenta***

- a) Copia de Cedula de Identidad y la papeleta de Votación.
- b) Copia de pago de un servicio básico.
- c) Un depósito de \$ 20 dólares.

## **2.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO**

### **2.2.1 Macro Entorno**

Las cooperativas constituyen un ente económico de gran importancia para el desarrollo de la población, ya que beneficia a socios y clientes, aportando además con plazas de trabajo. Esto se logra a través de una relación entre la entidad y su entorno, tomando en cuenta las variables que pueden afectar su crecimiento y su

participación en el mercado financiero, estas variables son de carácter económico, político, legal, socio-cultural, etc.

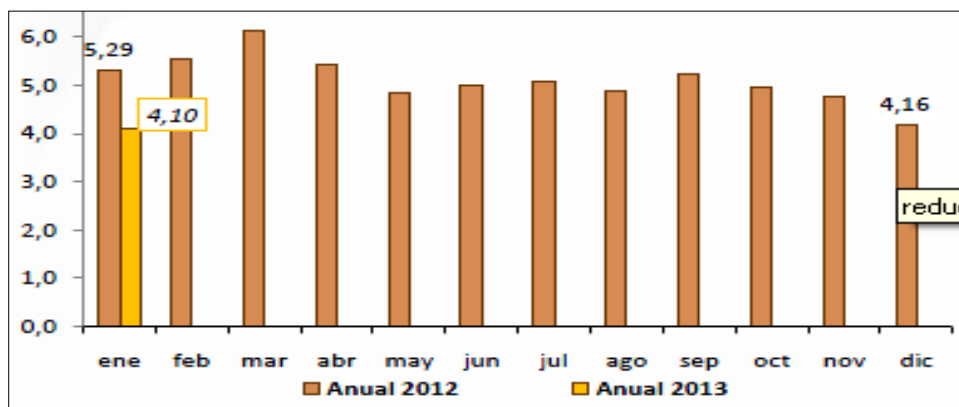
### 2.2.1.1 Entorno Económico

En Ecuador durante los últimos años a partir del régimen de dolarización en 1999 el entonces presidente del Ecuador, Jamil Mahuad, decretó un feriado bancario y el congelamiento de depósitos, afectando con esta medida a cientos de miles de personas en el país. Se propagó el descontrol económico y la inflación superó los 20.000 sucres por dólar. En este contexto, y sin que medie ningún estudio o disposición preparatoria para la población, poco tiempo después se decretó la dolarización de la economía ecuatoriana. A raíz de esto y como medida de apoyo las Cooperativas se expandieron, ya que se produjo un déficit fiscal y con ello un gran descenso económico.

- a) **Inflación.-** En Ecuador la inflación anual muestra una clara disminución en comparación a los dos primeros trimestres del 2012 ya que refleja un promedio de crecimiento del 7,8 % anual, en tanto que durante diciembre del mismo año la inflación se mantuvo en 4,16%. Indicador que coloca a nuestro país entre los cinco países con índices inflacionarios más bajos de la región, donde el promedio es 6.32%. La inflación anual de enero del 2013 fue de 4,10%, porcentaje inferior al registrado en el mismo mes del año 2012 (5.29%).

**GRÁFICO No 2.1**

### INFLACIÓN ANUAL



**Fuente:** Banco Central del Ecuador.  
**Elaborado Por:** Banco Central del Ecuador.

### ***b) Tasa de interés***

Es un factor muy importante que influye directamente en las actividades de las cooperativas, además le permite al estado regular a las entidades financieras, en el cobro de interés por los créditos otorgados por las mismas.

Actualmente las tasas de interés activa efectiva para el microcrédito de acumulación ampliada es de 22.44% anual, mientras que para el microcrédito de acumulación simple se designa el 25.20% anual y se muestra un gran incremento para el microcrédito minorista, que es del 28.82% anual.

**CUADRO No. 2.2:  
TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES**

Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50

**Fuente:** Banco Central Del Ecuador  
**Elaborado Por:** Banco Central Del Ecuador

#### ***2.2.1.2 Entorno político-Legal***

El Ecuador se encuentra en época de cambios, y en la búsqueda de reformas estructurales que le permitan adoptar un nuevo modelo de desarrollo para superar los problemas de pobreza e inequidad existentes.

Las micro finanzas en el Ecuador no son ajenas a esta situación de país y han evolucionado rápidamente llegando en la actualidad a atravesar un avanzado proceso de consolidación y competitividad. (XII foro ecuatoriano de micro finanzas

“creando sistemas financieros inclusivos para el desarrollo sustentable, Manta, octubre 2012)

Actualmente las políticas que rigen el sistema financiero cooperativo se basa en constantes controles a las entidades que la conforman, creando organismos para tal efecto. Cualquier acción de los organismos de control influye de manera directa en el funcionamiento de las cooperativas y demás entidades financieras, pues se aplica la legislación financiera como son: ley de Economía Popular y Solidaria, la Ley General de Instituciones Financieras.

### ***2.2.1.3 Entorno Social***

El sistema financiero cooperativista durante las últimas décadas se constituye en un pilar de desarrollo social, ya que su finalidad es la de mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes sin obtener el beneficio de lucro, este enfoque hacia las necesidades de la clase media y pobre, permitió su auge. Hoy, en Ecuador se encuentran 934 cooperativas de ahorro y crédito registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que operan en casi todo el territorio ecuatoriano, brindando servicios financieros que se ajustan a los requerimientos de la población.

### ***2.2.1.4 Entorno demográfico***

En Ecuador la tasa de crecimiento poblacional anual es de 1,24%, según los datos preliminares del Censo de Población y Vivienda que se realizó en el país en 2010. Es decir que la población va incrementándose y con ello sus necesidades, para lo cual el núcleo familiar busca una forma de trabajo y emprende actividades micro empresariales, con la ayuda de un financiamiento externo que le permita solventar sus requerimientos de capital, materia prima, etc., que son factores propios de su actividad.

De igual manera el sector cooperativo presenta crecimientos superiores a los sectores bancarios, de sociedades financieras y mutualistas, teniendo un crecimiento constante desde el 2011 al 2013, para este último año se presenta un crecimiento del 29,04%.

Estos indicadores evidencian que el sector cooperativo está mejorando su imagen ante el público de manera sostenida, incrementándose su confianza en este sector del sistema financiero ecuatoriano.

#### **2.2.1.5. Mercado externo**

En lo que a participación de mercado se refiere se observa que el sector cooperativo pasa de un 7,55% en diciembre del 2009 a un 10,58% a diciembre del 2013, siendo un sector que cada vez va aumentando su participación de mercado en el sistema financiero ecuatoriano en lo que a captaciones se refiere.

Realizando un análisis por provincia, se evidencia que la provincia de mayor crecimiento en captaciones entre enero y octubre del 2013 es Tungurahua con un 171,18%, de igual forma las provincias en donde la Cooperativa Virgen del Cisne tiene oficinas mantienen un crecimiento adecuado, así Cotopaxi crece un 33,88% y Pichincha un 24,86%. Estos datos muestran claras oportunidades de crecimiento en captaciones en las zonas de intervención de la Cooperativa.

En el sector bancario se evidencia un crecimiento en las captaciones mucho menor que en el sector cooperativo, siendo entre diciembre de 2012 y diciembre del 2013 del 14,70%, por debajo del nivel de crecimiento del sector cooperativo. En cuanto a la calidad de la cartera el sistema financiero cooperativo regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros presenta una cartera en riesgo total promedio del 3,02% y en microcrédito este mismo indicador es del 4,15% con datos a diciembre de 2013. Las colocaciones en el sistema cooperativo nacional crecen en el 38,79% entre diciembre del 2012 y diciembre del 2013, mientras que en el mismo periodo el sistema bancario privado creció en un 20,26%.

#### **2.2.2 Micro entorno**

Para analizar el micro entorno se tomó en cuenta los siguientes factores:

Capacidad tecnológica

Factor Organizacional

Factor Humano

Factor financiero

Mercado: La competencia directa e indirecta

Los clientes

Proveedores

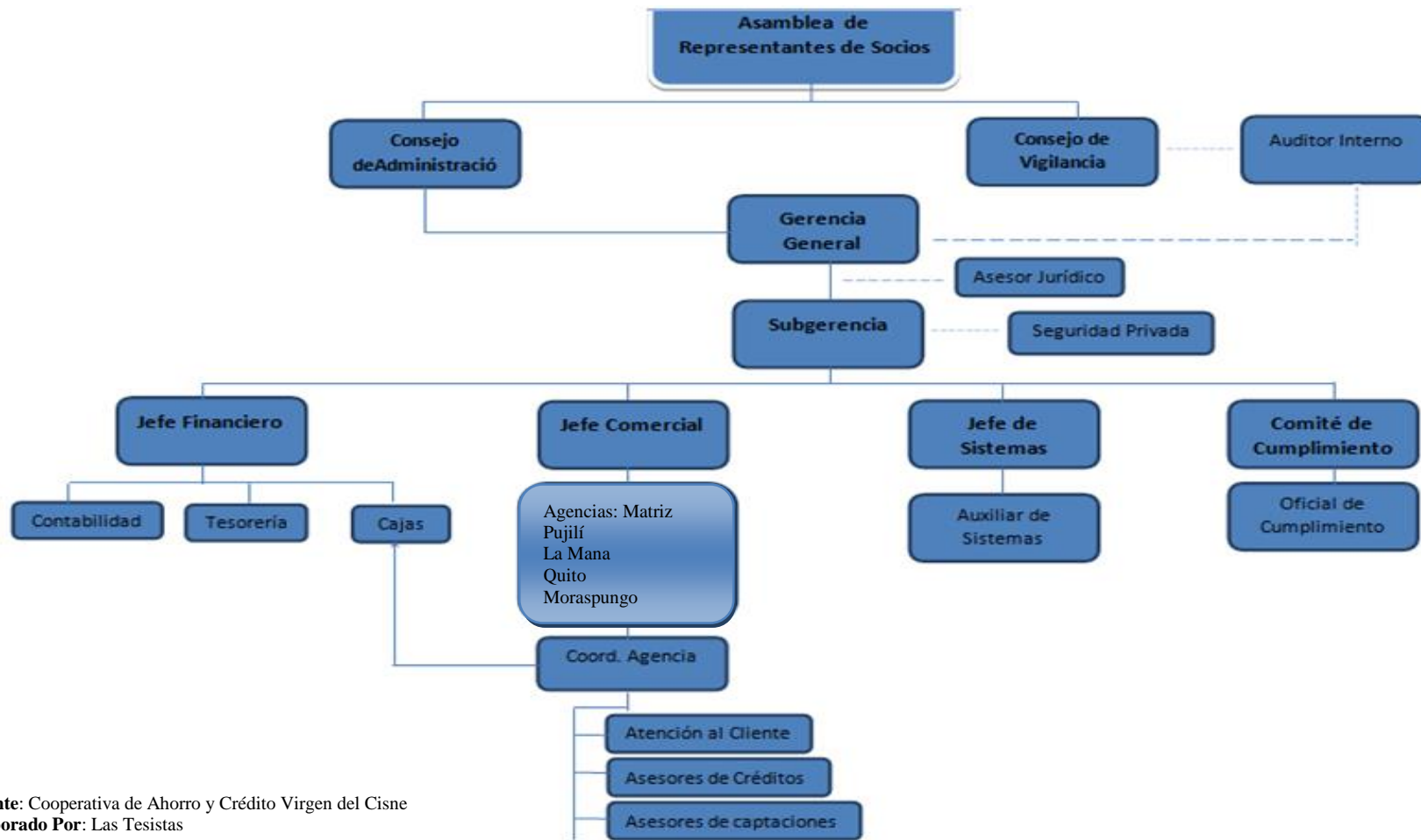
### ***2.2.1.1 Factor Organizacional***

La COAC Virgen del Cisne mantiene cuatro agencias y la oficina matriz, mismas que se encuentran dirigidas por la asamblea general en primera instancia, seguido por el consejo administrativo y el Consejo de Vigilancia, posteriormente se encuentra la gerencia, de tal manera que es una fortaleza ya que para la toma de decisiones aportan más y mejor.

➤ ***Organigrama organizacional.***-A continuación se presenta el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne empezando por la asamblea general de socios que es la máxima autoridad de donde se elige los consejos de administración y constituye el organismo cuya función es crear normas y reglamentos que rigen en la cooperativa.

El consejo de vigilancia conjuntamente con auditoría interna es el organismo que controla la ejecución de las mismas por parte de gerencia general, tiene como asesor el departamento jurídico y de estas dependen los siguientes departamentos como son: subgerencia general y también tenemos las jefaturas departamentales con cada una de las oficinas operativas las cuales tienen un área de trabajo en cada agencia.

**GRÁFICO No. 2.2: ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL COAC VIRGEN DEL CISNE**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne  
Elaborado Por: Las Tesistas

### ***2.2.2.2 Factor humano***

El talento humano de la cooperativa representa un elemento esencial ya que es quien realiza la parte operativa, siempre en base al reglamento interno y con sujeción a los principios y valores corporativos.

La calidad de servicios y atención al cliente que ofrece este equipo de personas es una carta de presentación para la institución, lo cual garantiza además la captación de más clientes y por ende incrementa el monto de colocación, infiriendo además en el posicionamiento de mercado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne cuenta con 8 personas que trabajan en la oficina matriz siendo dos de ellos asistente de crédito, otra persona para atención en ventanilla, 3 asesores de crédito, 1 persona como asesor de captaciones y el coordinador de Agencia. De los cuales el 50% tienen nivel académico superior mientras que el otro 50% se encuentra cursando sus estudios, por lo tanto es una fortaleza para institución, ya que a futuro todo el personal tendrá un perfil profesional titulado en estudios superiores.

### ***2.2.2.3 Mercado***

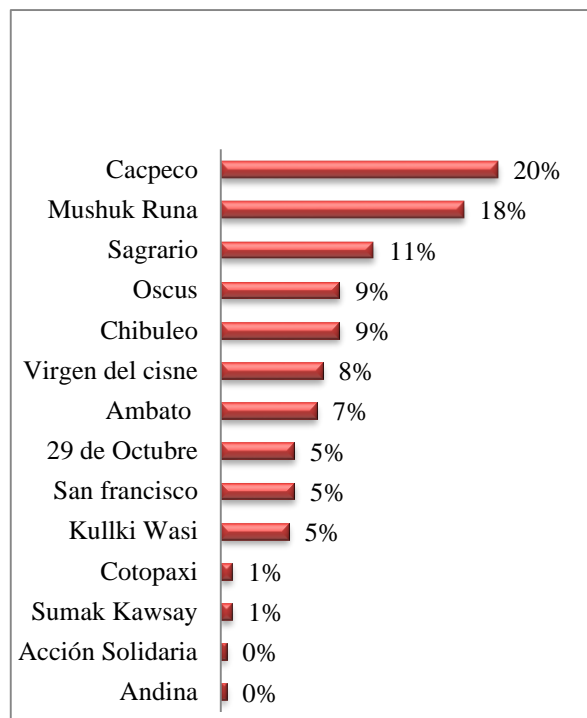
De forma general la Cooperativa tiene un campo de acción amplio, en el que opera en varios cantones de la provincia de Cotopaxi brindando sus servicios a aproximadamente 6000 socios, manteniendo una amplia expectativa de crecimiento.

El escenario principal de mercado, en el que se desenvuelve La Cooperativa es la parroquia Eloy Alfaro y sus barrios aledaños, en estos sectores las alternativas de crédito son variados debido a la alta existencia de instituciones de intermediación financiera. Generalmente los productos de colocación se enfocan a los microempresarios, puesto que la mayor parte de la población realiza sus actividades bajo este concepto.

A nivel del sistema financiero aproximadamente un 8% de los pobladores de la zona de influencia conoce de la Cooperativa Virgen del Cisne, es decir a nivel de Latacunga, es una entidad relativamente conocida, principalmente en el sector de la parroquia Eloy Alfaro, por lo tanto el posicionamiento en el mercado es una fortaleza.

**GRÁFICO No 2.3:**

**POSICIONAMIENTO COOPERATIVO**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Elaborado por:** Tesistas

**a) Competencia Directa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne tiene competidores directos en el mercado local, conformado por Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito que han reconocido la oportunidad de negocio creciente tanto en la Provincia de Cotopaxi como en la ciudad de Quito.

Bajo esta premisa se han obtenido los siguientes resultados: Partimos que la COAC “Virgen del Cisne” es reconocida en la Provincia de Cotopaxi

principalmente en el cantón Latacunga en la Parroquia Eloy Alfaro. Esto indica que la Cooperativa debe fortalecer y difundir aún más sus actividades si lo que se busca es ser la mejor cooperativa de ahorro y crédito con un alto espíritu solidario.

De la investigación de campo efectuada se ha determinado que los pobladores de Latacunga conocen de la existencia de la Cooperativa Virgen del Cisne, sin embargo sus competidores directos como lo son las Cooperativas Cacpeco, Mushuc Runa, Oscus y Chibuleo también son conocidos lo que refleja que el mercado cooperativista es muy fuerte en esta zona.

Considerando que estas instituciones tienen más años de trabajo y presencia en el mercado lo cual les hace ofrecer productos y servicios más competitivos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne tales como ofertan créditos en montos superiores a los que la institución ofrece en la actualidad así como también los encajes son en porcentajes menores a los solicitados en la Coac.

#### ***b) Competencia Indirecta***

En este marco de referencia se pueden considerar a las prestaciones tanto a nivel financiero potencial como por sustitución. Existe una larga lista de potenciales entrantes debido sobre todo a que los competidores actuales obtienen una rentabilidad alta entre las entidades principales que podrían ingresar está el Banco Pichincha, Procredit, Banco Rumiñahui y Banco de Guayaquil a través de su estrategia de acceso vía canales electrónicos en base a tecnología, y otras con impulsos especiales como el Banco de Fomento. Estas entidades tienen una ventaja competitiva adicional en su fortaleza vía manejo de economías de escala en el primer caso y de fondos estatales prácticamente ilimitados ya en la práctica en el segundo.

#### ***2.2.2.4 Los Proveedores***

Los proveedores principales son los socios y clientes que aportan con sus depósitos de ahorro y canalizados a la inversión, lo cual hace que el capital social se

incremente, permitiendo de este modo que la cooperativa sea solvente y eficiente en la prestación de sus servicios. Debido a que tiende a incrementar en número de socios y clientes se convierte en una fortaleza para la COAC.

#### ***2.2.1.5 Clientes***

Los principales clientes de la COAC Virgen del Cisne son personas radicadas en la Parroquia Eloy Alfaro, gracias a sus aportes se realizan operaciones como captaciones y colocaciones, del cual se presenta el siguiente análisis:

Investigando cifras de crecimiento de captaciones en el sector financiero se afirma que el año 2012 y 2013 han mantenido un crecimiento sostenido, 19,46% y 16,08% respectivamente, revirtiendo la tendencia de crecimiento del sistema presentada al año 2011, cuando creció en el 7,17%, como consecuencia de la crisis financiera internacional presentada por aquel año.

El sector cooperativa presenta crecimientos superiores a los sectores bancarios, de sociedades financieras y mutualistas, teniendo un crecimiento constante desde el 2011 al 2013.

Estos indicadores evidencian que el sector cooperativo está mejorando su imagen ante el público de manera sostenida, incrementándose su confianza en este sector del sistema financiero ecuatoriano.

### 2.2.2.6 ANALISIS FODA

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de interés a los depósitos a plazo fijo son más altas en relación a la competencia.</li> <li>• Seguro de desgravamen y otros servicios que se ofrecen al cliente.</li> <li>• Diversidad de productos de crédito.</li> <li>• Cumple con el nivel de patrimonio y desempeño de requerimientos normativos</li> <li>• Cuenta con un nivel de cartera optimo con porcentaje de riesgo mínimo.</li> <li>• Eficiencia y rentabilidad de agencias</li> <li>• Calidad de Gestión de personal ejecutivo y operativo con profesionalismo, conocimiento y responsabilidad competente.</li> <li>• Capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo nivel de educación de los socios.</li> <li>• Requerimiento de ahorro forzoso / Encaje (depósitos restringidos)</li> <li>• No existe diferenciación de productos según segmentos.</li> <li>• Concentración de las captaciones Disponibilidad</li> <li>• Calificación consejo Vigilancia y calidad de apoyo en la supervisión de la institución</li> <li>• Actitud hacia el cambio por parte del personal</li> <li>• Enfoque a mejoramiento continuo en el personal</li> </ul>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencial del mercado actual.</li> <li>• Potencial de nuevos mercados.</li> <li>• Sistema de vías de comunicación.</li> <li>• Situación macroeconómica - global de la economía y mercado</li> <li>• Proyección de políticas de estado a favor de los artesanos.</li> <li>• Políticas que fortalecen a las cooperativas que cuentan con un patrimonio regulado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia en el mercado financiero.</li> <li>• Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.</li> <li>• Presencia de prestamistas/captadores informales.</li> <li>• Políticas que limitan la creación de nuevas agencias y con ello la expansión de las cooperativas.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación precedente

**Elaborado por:** Tesistas

## **2.3 Diseño Metodológico**

### **2.3.1 Tipos de investigación**

- **Investigación de campo**

Permitió recopilar de forma directa la información de directivos, socios y clientes.

- **Investigación descriptiva**

Se utilizó el cálculo de la muestra para aplicar las encuestas para luego de ello sacar las conclusiones y recomendaciones.

### **2.3.2 Métodos de Investigación**

- **Método analítico.-** Permitió observar el comportamiento general de la cooperativa y su entorno, especialmente de los socios y clientes, así como también los artesanos que se encuentran en los alrededores de la organización.

- **Método deductivo.-** mediante el cual se obtuvo un resumen descriptivo y generalizado de los hechos observados durante la investigación.

### **2.3.3 Técnica de investigación**

**La encuesta.-**se aplicó a la muestra para la obtención de cantidades en cifras y números que arrojó la investigación para su posterior aplicación.

### **2.3.4 Instrumentos**

- **Observación directa.-** permitió tomar lo más relevante que se encontró durante la investigación de campo realizada.

- **Cuestionario.-** Se estructuró en base a los requerimientos de socios y clientes existentes y potenciales, con una muestra determinada.

### ***2.3.5 Preguntas Directrices***

Las preguntas directrices que se diseñaron al inicio de la investigación son las siguientes:

**1.- ¿Cómo actúa la COAC Virgen del Cisne en el proceso de intermediación financiera con referencia a las colocaciones de microcrédito dirigidos a microempresarios artesanales?**

Con la investigación realizada se pudo determinar que la COAC no cuenta con productos financieros ajustados a los requerimientos de este segmento de la economía local, a pesar de tener gran porcentaje de socios y clientes dedicados a este tipo de actividades.

**2.- ¿Cuáles serían las condiciones adecuadas en las que se debe encontrar la COAC Virgen del Cisne para ofrecer un microcrédito al segmento artesanal?**

Mediante la investigación efectuada se pudo evidenciar que la COAC cuenta con un porcentaje eficiente en la composición de sus activos, lo cual demuestra una excelente liquidez, no obstante el porcentaje de colocaciones no llega a su punto adecuado, es decir que al incrementar nuevos productos de microcrédito se cumple con el nivel de aceptabilidad que muestra el indicador de estructura y calidad de activos.

**3.- ¿Cómo estructurar un adecuado portafolio de crédito en la COAC Virgen del Cisne para ayudar al desarrollo del segmento micro empresarial de artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro, de manera eficiente y que permita satisfacer los requerimientos del mismo?**

Mediante la investigación se pudo determinar que el nuevo portafolio de crédito está acorde a los requerimientos de los socios y clientes, a la vez que se aplica con énfasis a los reglamentos de la cooperativa con referencia a los créditos, en

el cual se establecen una serie de procesos que se deben considerar antes, durante y después de la concesión de créditos en general y de microcréditos en forma particular y específica, con la finalidad de evitar que riesgo de la cartera incremente. Así también se pudo corroborar que la COAC cuenta con la capacidad óptima para aplicar un nuevo portafolio de crédito.

## **Conclusión**

Luego de aplicar una serie de técnicas y procesos que hicieron posible la recopilación de información relevante, mismos que ayudaron a determinar el diagnóstico real de la COAC Virgen del Cisne en cuanto a las colocaciones y los requerimientos de socios y clientes, mediante estos datos se observó la factibilidad de crear y aplicar un portafolio de crédito, con la finalidad de incrementar las colocaciones en el segmento micro empresarial – artesanal y a su vez contribuir al desarrollo económico de este sector.

### ***2.3.6 Análisis e interpretación de resultados***

Para la interpretación de los resultados del trabajo investigativo se realizó el análisis y tabulación de la información recopilada, en forma manual y posteriormente procesar los datos en el Programa Microsoft Excel, que es lo más adecuado para la obtención de resultados a través de fórmulas, tablas y demás gráficos que permitieron interpretar los resultados cuantitativos y poder realizar las conclusiones pertinentes.

Para el desarrollo de la presente tesis, se consideró importante plantear las siguientes preguntas científicas, que serán de gran apoyo para la ejecución, procesos y culminación satisfactoria del mismo, logrando así resolver la entrega de un nuevo portafolio de crédito para el segmento artesanal.

## **2.4 Unidad de Estudio**

### **2.4.1 Población y Muestra**

La investigación está orientada a obtener conocimiento adecuado de las necesidades de financiamiento de los artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro, por lo tanto se encuestó a una población conocedora de la materia, es decir; que se encuentra en el círculo de la Cooperativa, conformado por directivos, empleados y socios de la siguiente manera: 1 miembro de la directiva, y el personal de empleados es de 8 personas, a quienes se consultó mediante entrevistas y encuestas, respectivamente.

La Cooperativa cuenta con 2000 socios de la Parroquia Eloy Alfaro dedicados a la actividad artesanal, de este número se tomará la muestra, puesto que la investigación se enfoca a este sector. Para la determinación del tamaño de la muestra aplicamos la siguiente fórmula:

#### **a) Fórmula de la muestra**

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

Z<sup>2</sup>= margen de aciertos 0.95 (1.96)

e<sup>2</sup>= error admisible (0.05)

p= número de aciertos positivos

q= número de aciertos negativos

## b) Cálculo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 2000 * (0.95). (0.05)}{0.05^2(2000 - 1) + 1.96^2 * (0.95). (0.05)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 2000 * 0.0475}{0.0025(1999) + 3.8416 * (0.95). (0.05)}$$

$$n = \frac{364,952}{4,9975 + 0.182476}$$

$$n = \frac{364,952}{5,179976}$$

$$n = 68.85938764$$

$$n = 70$$

**Respuesta:** El tamaño de la muestra es de 70 personas.

La muestra es de 70 personas. Por consiguiente, la población a consultar es la siguiente:

### ***2.5 Análisis e interpretación de los resultados de la investigación de campo***

#### ***2.5.1 Análisis de las Encuestas Aplicadas***

##### ***2.5.1.1 Encuesta aplicada a los microempresarios artesanos que realizan sus actividades en La Parroquia Eloy Alfaro***

Con la finalidad de identificar las necesidades de financiamiento al segmento artesanal y micro empresarial, se ejecuta la encuesta a una muestra de socios y se realiza investigación de campo obteniendo los siguientes resultados:

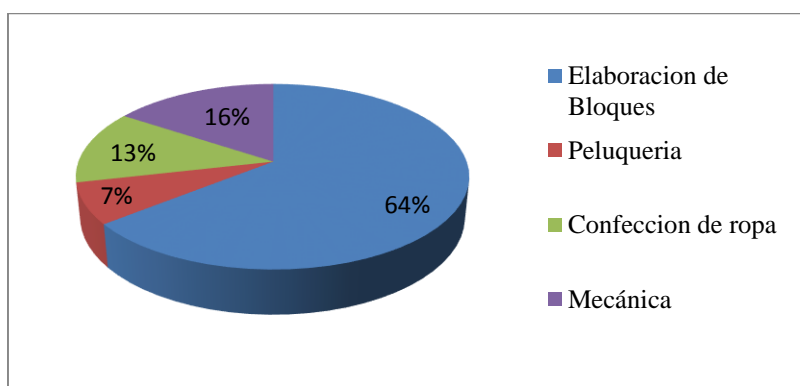
1.- ¿Cuál es la actividad económica que usted realiza?

**TABLA No 2.5.1:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Elaboración de Bloques	45	64%
Peluquería	5	7%
Confección de ropa	9	13%
Mecánica	11	16%
TOTAL	70	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesoristas

**GRÁFICO No 2.5.1:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesoristas

**Análisis e interpretación**

Del 100% de las personas encuestadas, el 64% se dedica a la elaboración de bloques, el 7% se dedica a la rama de peluquería y belleza; el 13% se dedica a la confección de ropa y el 16% a la Metalmecánica.

La mayoría de los encuestados tiene como trabajo habitual y fuente de ingreso a la actividad de la elaboración de bloques y el 36% a otras ramas como son la peluquería, confección de ropa y la metalmecánica.

## 2. ¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad?

**TABLA No 2.5.2:**

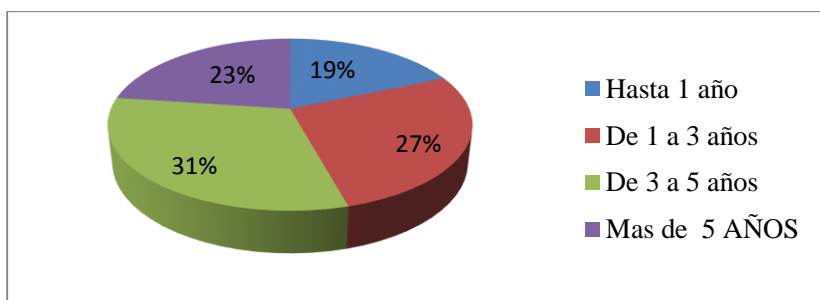
### **AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TRABAJO**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Hasta 1 año	13	19%
De 1 a 3 años	19	27%
De 3 a 5 años	22	31%
Más de 5 AÑOS	16	23%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.2:**

### **AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TRABAJO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de las personas encuestadas, el 23 % tiene más de 5 años de experiencia en las actividades artesanales, el 31%, tiene experiencia de 3 a 5 años , y el 27% tiene el experiencia de 1 a 3 años, mientras que un 19% lleva menos de un año realizando esta actividad. La mayoría de los encuestados tienen muchos años de experiencia en sus actividades artesanales y también un gran porcentaje ya conoce perfectamente su trabajo, lo cual significa que se mantienen con una rotación constante de efectivo, y probablemente requieren incrementar su capital de trabajo, u otro motivo afín a su negocio, mediante un financiamiento externo. O también requieran realizar inversiones financieras que les de rentabilidad a su dinero.

### 3. ¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?

**TABLA No 2.5.3:**

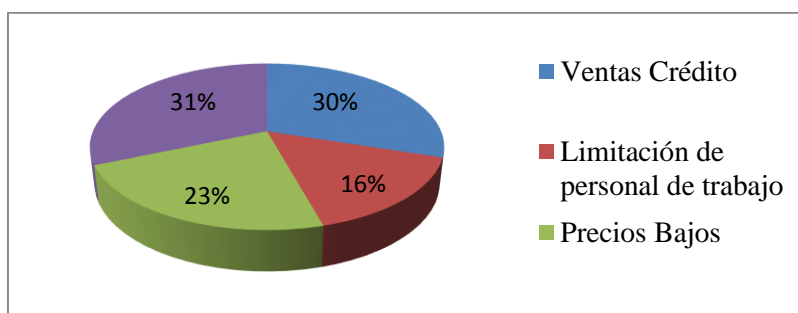
#### **PROBLEMAS DURANTE LOS AÑOS DE TRABAJO**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Ventas Crédito	21	30%
Limitación de personal de trabajo	11	16%
Precios Bajos	16	23%
Falta de capital	22	31%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.3:**

#### **PROBLEMAS DURANTE LOS AÑOS DE TRABAJO**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

#### ***Análisis e interpretación***

Del 100% del total de encuestados el 30% realiza sus ventas a crédito, el 16% tiene una limitación del personal de trabajo, el 23% se afecta por los precios bajos, mientras que el 31% se encuentra sin capital.

Por lo tanto se demuestra que el problema que más afecta en el desarrollo de esta actividad es por la falta de capital de trabajo, lo cual hace que sea necesario la creación de productos financieros que permitan cubrir estas expectativas de personas cuya actividad genera utilidad económica, y por tanto es potencialmente un beneficiario del microcrédito.

**4. Conoce usted acerca de los productos o servicios que le ofrece la Cooperativa Virgen del Cisne?**

**TABLA No2.5.4:**

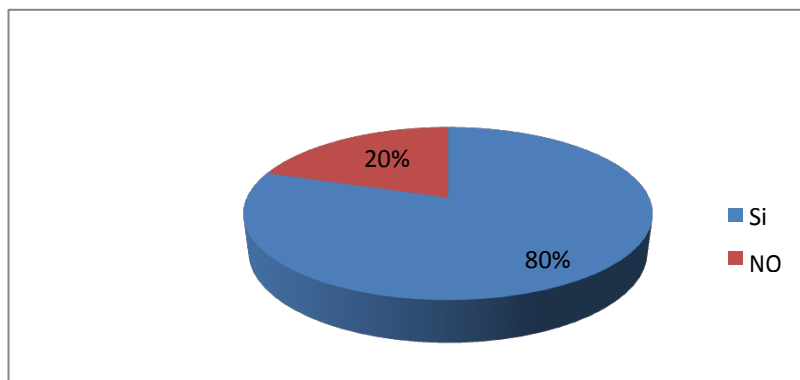
**NIVEL DE CONOCIMIENTO A CERCA DE LOS BENEFICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	56	80%
NO	14	20%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No2.5.4:**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO A CERCA DE LOS BENEFICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis.

***Análisis e interpretación***

Del 100% de los encuestados, el 80% conoce los beneficios que la cooperativa ofrece y el 20% restante aún no está informado. Por lo tanto la mayoría de los socios y clientes saben cuál es la gama de servicios que le puede ofrecer la Cooperativa y puede acceder a ellos. En tanto todavía existe un porcentaje significativo que debe acceder a una información adecuada para que por lo menos en un 99% de socios y clientes puedan ser atendidos.

5.- ¿Cuál de estos productos o servicios accede usted en la Cooperativa?

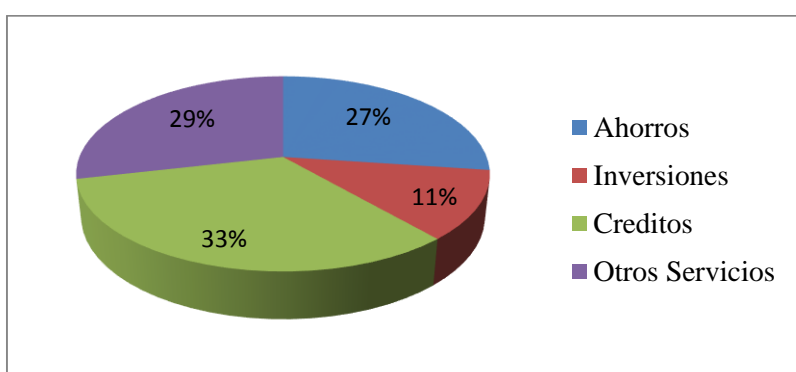
**TABLA No 2.5.5:**

**TIPOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Ahorros	19	27%
Inversiones	8	11%
Créditos	23	33%
Otros Servicios	20	29%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

**GRÁFICO No 2.5.5:**  
**TIPOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

**Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, el 38% de los socios actuales de la cooperativa acceden a productos de ahorros e inversiones mientras que el 33% ha accedido a crédito y el 29% también de socios, acceden a los otros servicios que la cooperativa ofrece como son pago de servicios básicos.

## 6.- ¿Ha tenido usted créditos en la Cooperativa?

**TABLA No 2.5.6:**

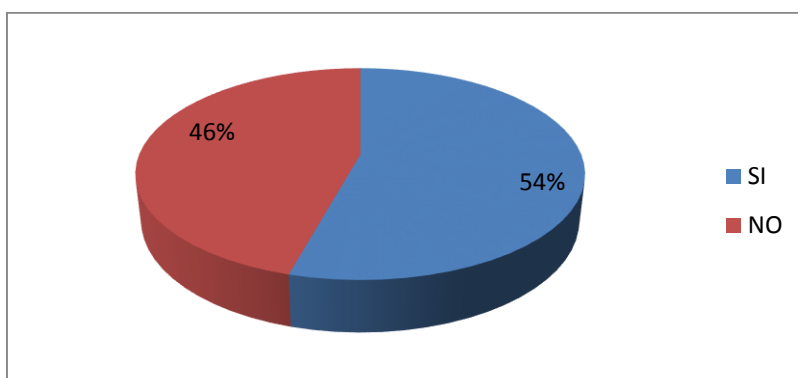
### **CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	38	54%
NO	32	46%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.6:**  
**CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

### ***Análisis e interpretación***

Del 100% de los encuestados, el 54% afirma que ha obtenido un crédito en la cooperativa y el 46% indica que aún no accedido al mismo.

Esto demuestra que la mayor parte de los encuestados si obtuvo un crédito, es decir conoce de las condiciones en las que se puede otorgar y realizar la transacción de cobro. En tanto que las demás personas pueden estar interesadas en adquirir un crédito que, obviamente esté ajustado a sus necesidades y les permita desarrollarse de forma productiva.

7.- ¿Indique la razón por la que no renovó su crédito?

TABLA No 2.5.7:

RAZÓN DE NO RENOVACIÓN CRÉDITO

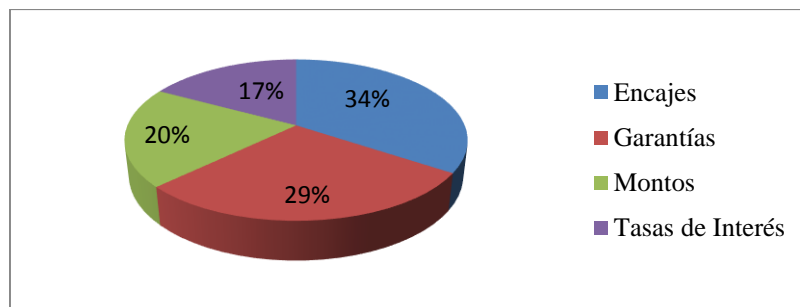
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Encajes	24	34%
Garantías	20	29%
Montos	14	20%
Tasas de Interés	12	17%
TOTAL	70	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesisistas

GRÁFICO No 2.5.7

RAZÓN DE NO RENOVACIÓN DE CRÉDITO



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesisistas

**Análisis e interpretación**

Del 100% de la población encuestada el 34% indica que el motivo de la renovación de sus créditos en la cooperativa ha sido los valores de encajes que deben depositar, el 29% manifiesta que por no poseer garantías que la cooperativa solicita, el 20% indica que los montos que la cooperativa ofrece no son acorde a sus necesidades y el 17% indica que por las tasas de interés.

La mayoría de los encuestados manifiestan que el depósito del encaje como requisito para la obtención de un crédito, es un limitante para no acceder al mismo, de acuerdo con ello se obtiene otro factor que define las características principales de nuevo portafolio de crédito.

**8.- ¿Si mejoran las condiciones de créditos accedería a los mismos?**

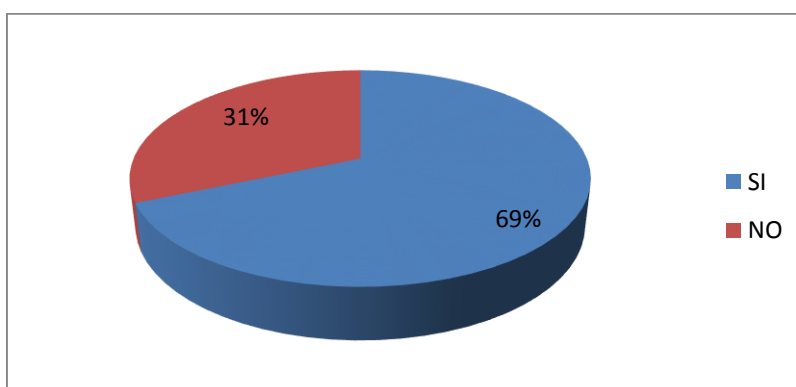
**TABLA No 2.5.8:  
MEJORA DE CONDICIONES PARA ACCEDER A CRÉDITOS**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	48	69%
NO	22	31%
TOTAL	70	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesistas

**GRÁFICO No 2.5.8:  
MEJORA DE CONDICIONES PARA ACCEDER A CRÉDITOS**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesistas

***Análisis e interpretación***

Del total de 100 encuestados el 69% afirma que si la cooperativa mejora las condiciones podrían acceder a los mismos y el 31% indica que no lo haría.

Como se puede observar la mayoría de los encuestados indican que si existe mayor flexibilidad en la entrega de créditos podrían acceder a éstos así como también hay socios que indican que no lo harían ya que mantiene créditos en otras instituciones o algunos que no lo necesitan.

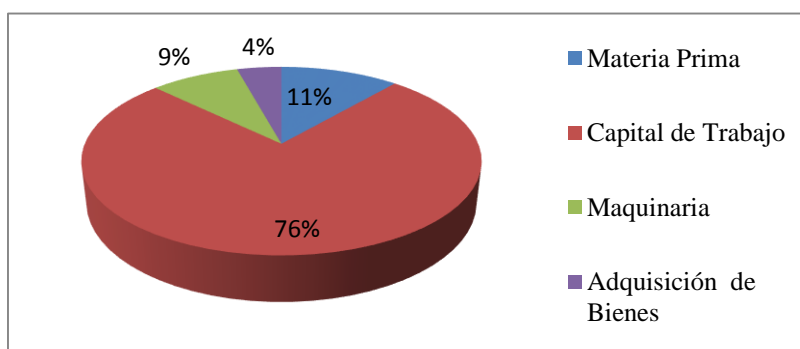
## 9. ¿Cuál sería el destino de crédito?

**TABLA No 2.5.9:**  
**DESTINO DE CRÉDITO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Materia Prima	8	11%
Capital de Trabajo	53	76%
Maquinaria	6	9%
Adquisición de	3	4%
TOTAL	70	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No2.5.9:**  
**DESTINO DE CRÉDITO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### ***Análisis e interpretación***

Del total de los encuestados el 11 % destina su crédito para la compra de materia prima, el 76% para incrementar su capital de trabajo, el 9% para la compra de maquinaria y el 4% para la adquisición de bienes.

La mayoría de la población encuestada manifiesta que el crédito que obtienen lo destinan para incrementar su capital de trabajo, es decir que buscan un crecimiento constante, esto hace que este segmento sea atractivo para emprender un plan piloto que oferte productos crediticios con características adecuadas a este sector de la economía de la Parroquia Eloy Alfaro

## 10.-Entre estos montos, ¿cuál cubriría sus necesidades?

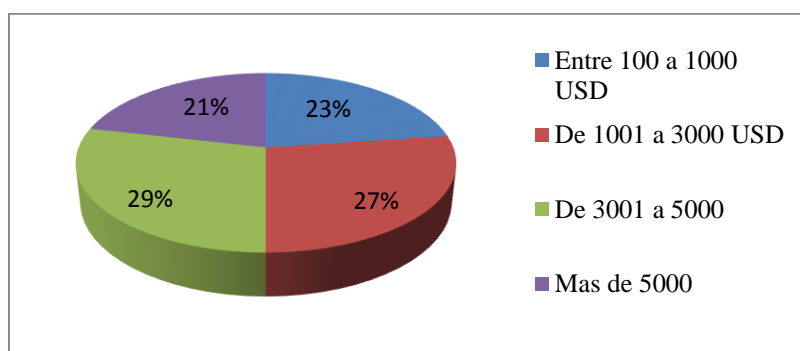
**TABLA No 2.5.10:  
MONTOS DE MICROCRÉDITO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Entre 100 a 1000 USD	16	23%
De 1001 a 3000 USD	19	27%
De 3001 a 5000	20	29%
Más de 5000	15	21%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.10:  
MONTOS DE MICROCRÉDITO**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

### ***Análisis e interpretación***

Del total de 100 encuestados el 23% afirma que los montos de créditos adecuados son de entre \$100 y \$1000 USD, el 27% se inclina por créditos de entre \$1001 y \$3000 USD, mientras que el 29% indica que el monto de \$3001 a \$5000 es el más adecuado y por último el 21% prefiere montos de más de 5000 USD.

Como se puede observar la mayoría de los encuestados se inclinan por un monto de crédito que va de \$3001 a \$5000 USD, que se convierte en un monto estándar para la colocación de créditos, este rango es el más apto para los negocios dedicados a este tipo de actividad.

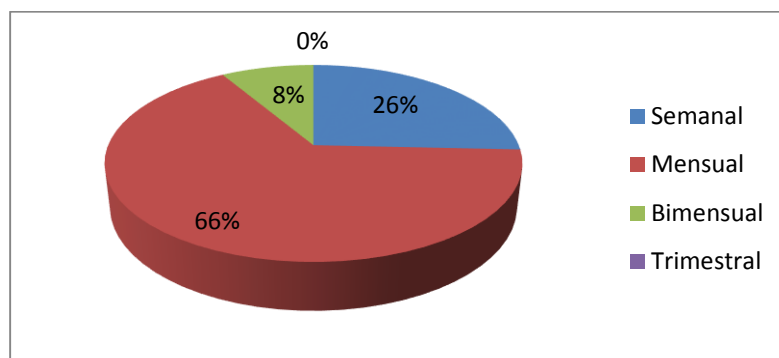
## 11.- ¿Qué forma de pago le parece conveniente para el pago de su crédito?

**TABLA No2.5.11:  
FORMA DE PAGO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Semanal	18	26%
Mensual	46	66%
Bimensual	6	8%
Trimestral	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

**GRÁFICO No2.5.11:  
FORMA DE PAGO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

### ***Análisis e interpretación***

Del 100% de encuestados el 26, % prefieren el pago semanal, el 66, % considera que el pago mensual y el 8% el pago bimensual.

Como se puede observar, la mayoría de los encuestados prefieren el pago mensual de sus créditos, lo que permite visualizar que el portafolio de microcrédito será condicionado para un pago mensual, con la finalidad de evitar recargos por mora, u otros inconvenientes que impiden desarrollar una buena relación socio-cooperativa.

## 12.- ¿El plazo óptimo para el pago del crédito?

**TABLA No 2.5.12:**

### **PLAZO DE PAGO**

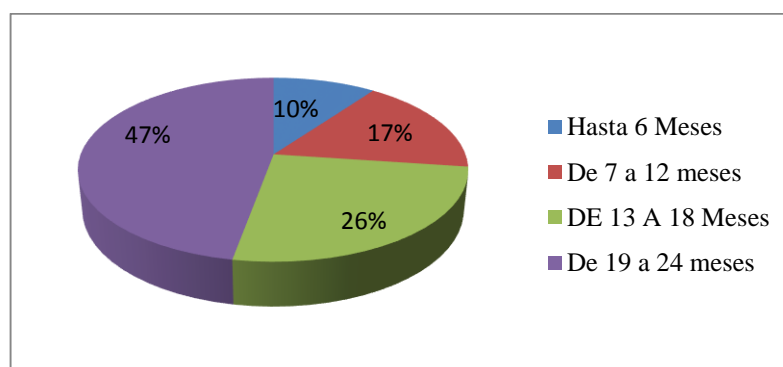
<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Hasta 6 Meses	7	10%
De 7 a 12 meses	12	17%
DE 13 A 18 Meses	18	26%
De 19 a 24 meses	33	47%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesistas

**GRÁFICO No 2.5.12:**

### **PLAZO DE PAGO**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesistas

### ***Análisis e interpretación***

Del 100% de los encuestados, el 10% manifiesta que el plazo adecuado es hasta 6 meses, el 17% prefiere un plazo de entre 7 a 12 meses, el 26% de 13 a 18 meses y el 47% indica de 19 a 24 meses.

La mayoría de la población encuestada prefiere el plazo de pago de entre 19 a 24 meses, lo cual permite visualizar el periodo de tiempo que se dará como plazo para el pago de un microcrédito, esto determina otra característica fundamental de los productos que se desarrolla en la Cooperativa.

*2.5.1.2 Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito virgen del cisne.*

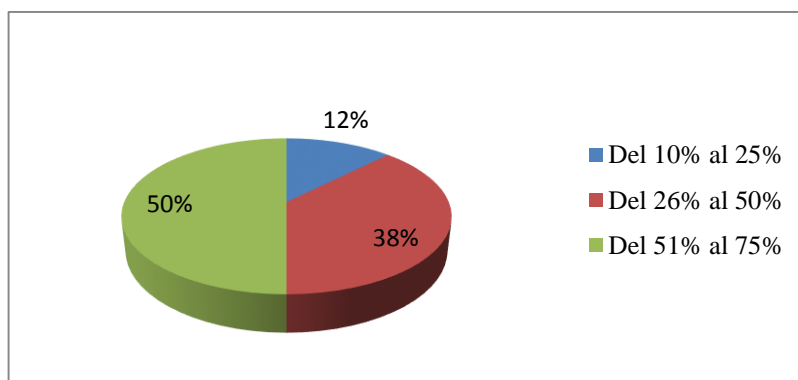
**1. ¿Podría usted señalar los productos o servicios que la cooperativa ofrece tienen mayor demanda?**

**TABLA No 2.5.13:  
PRODUCTOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Ahorros	3	37%
Créditos	4	50%
Servicios complementarios	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.13:  
PRODUCTOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**Análisis e interpretación**

Del total de las encuestas realizadas podemos ver que el 50% manifiesta que los socios optan más por créditos de la cooperativa, el 37% indica que son los ahorros el producto de más demanda y apenas el 13% indica que son por los servicios complementarios de la cooperativa.

## 2. ¿Qué tipo de créditos tiene mayor demanda en la Cooperativa?

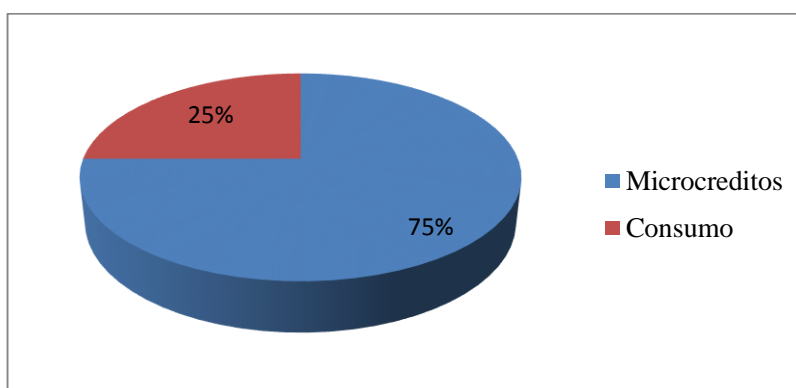
**TABLA No 2.5.14:**  
**CRÉDITO DE MAYOR DEMANDA**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Microcréditos	6	75%
Consumo	2	25%
Comercial	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis.

**GRÁFICO No 2.5.14:**  
**CRÉDITO DE MAYOR DEMANDA**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

### **Análisis e interpretación**

En esta grafica podemos observar que el 100% de los encuestados manifiesta que el producto con mayor demanda en la Cooperativa es el Microcrédito con el 75% y el 25% manifiesta que son los créditos de consumo. Por lo tanto nuestra propuesta es factible para la implementación de productos crediticios de microcrédito, ya que los socios buscan en la cooperativa un apoyo financiero sin tantas limitaciones.

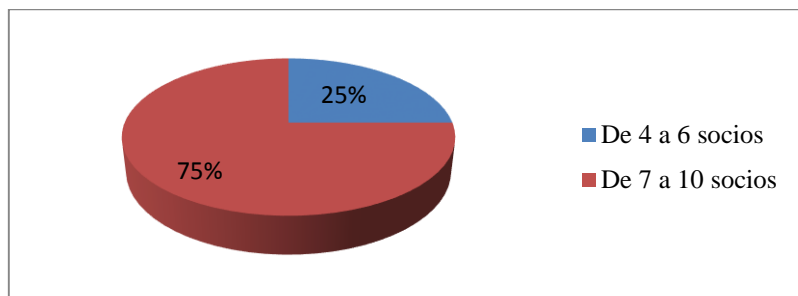
**3. De cada 10 socios que ingresan a la Cooperativa ¿Cuántas personas acceden a microcrédito?**

**TABLA No 2.5.15:  
INCLINACIÓN AL MICROCRÉDITO**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
de 4 a 6 socios	2	25%
de 7 a 10 socios	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.15:  
INCLINACIÓN AL MICROCRÉDITO**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

### **Análisis e interpretación**

Del total de empleados encuestados el 75% manifiesta que de 10 socios que ingresan a la cooperativa 6 de estos acceden a créditos y el 25% indican que accede a un crédito 7 socios. Esta tabla demuestra que los empleados están al corriente de las actividades que cumple la cooperativa en calidad de intermediario financiero.

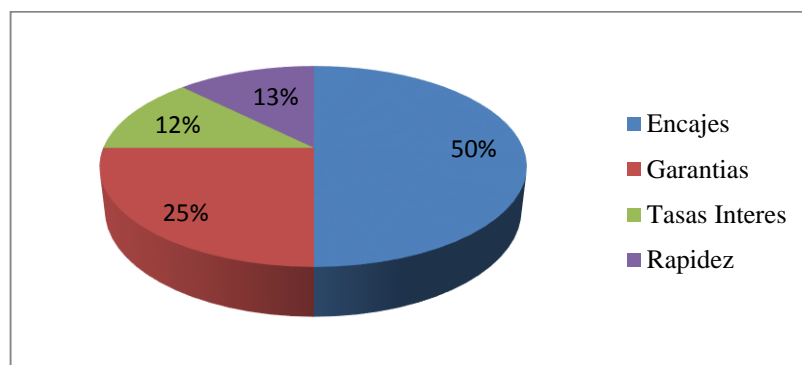
**4. ¿Cuáles de estos parámetros cree usted que influyen en los socios para acceder a un crédito?**

**TABLA No 2.5.16:  
PARÁMETROS PARA ACCEDER AL MICROCRÉDITO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Encajes	4	50%
Garantías	2	25%
Tasas De Interés	1	12%
Rapidez	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.16:  
PARÁMETROS PARA ACCEDER AL MICROCRÉDITO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**Análisis e interpretación**

Del total de empleados encuestados el 50% manifiesta un factor que influye en la decisión de acceder a un crédito son los encajes, el 25% manifiesta que son las garantías, el otro 12% son las tasas de interés y el 13 manifiesta que influye la rapidez con la que se aprueban y se entregan los créditos.

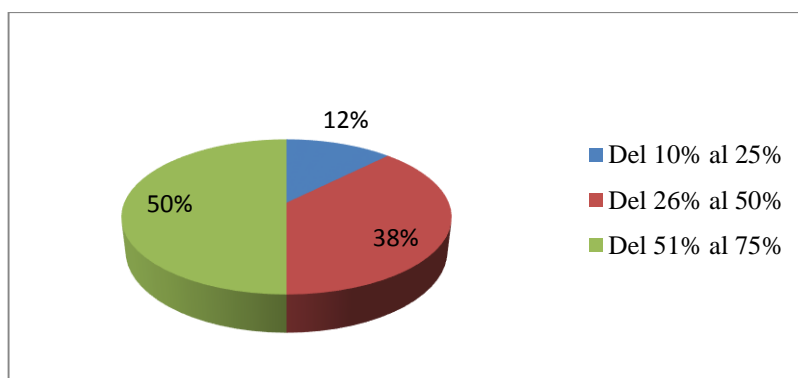
5. ¿Podría indicar en qué porcentaje los socios renuevan sus créditos?

**TABLA No 2.5.17:**  
**PORCENTAJE DE RENOVACIÓN DE CRÉDITO**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Del 10% al 25%	1	12%
Del 26% al 50%	3	38%
Del 51% al 75%	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.17:**  
**PORCENTAJE DE RENOVACIÓN DE CRÉDITO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**Análisis e interpretación**

En esta grafica podemos observar que el 50% de los encuestados indican que la renovación de los créditos por parte de sus socios está entre el 51% al 75%, y el 38% manifiesta que lo renuevan del 26% al 50 % y el 12% indica que solamente lo renuevan entre el 10% y al 25%.

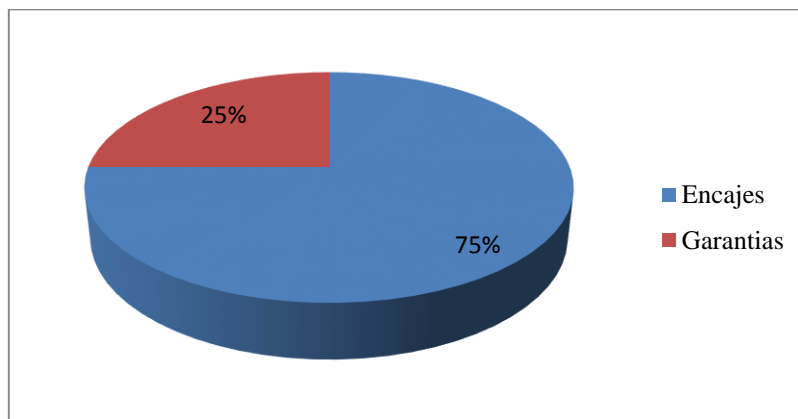
6. ¿Por qué considera usted que los socios solo renuevan en este porcentaje?

**TABLA No 2.5.18:**  
**MOTIVO DE RENOVACIÓN DE CRÉDITO**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Encajes	6	75%
Garantías	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.18:**  
**MOTIVO DE RENOVACIÓN DE CRÉDITO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados el 75% dieron a conocer que la razón por la cual los socios no renuevan sus créditos es por los encajes, ya que es un requisito principal para acceder a los mismos; y el 25% manifiestan que es por las garantías solicitadas para el monto que requieran.

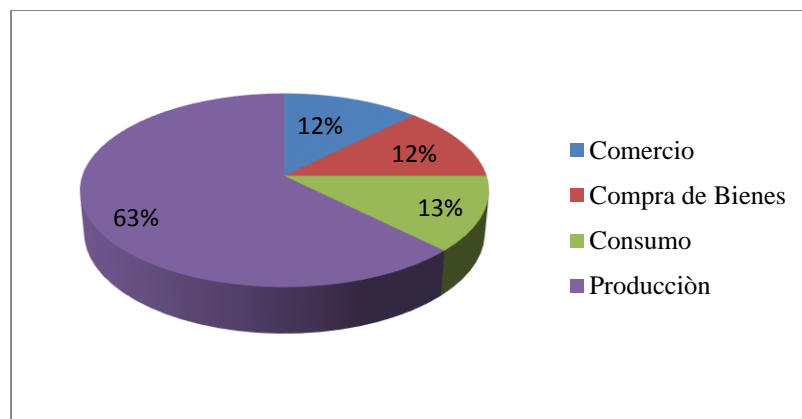
**7. ¿A qué actividad están destinados la mayor parte de créditos a los que acceden los socios?**

**TABLA No 2.5.19:  
DESTINO DE FONDOS**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Comercio	1	12%
Compra de Bienes	1	12%
Consumo	1	13%
Producción	5	63%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO No 2.5.19:  
DESTINO DE FONDOS**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**Análisis e interpretación**

La mayor parte de socios destinan sus créditos a la producción y comercialización de bienes con el 63%, así como también el 12% manifiesta que los socios acceden a un crédito para la compra de bienes y servicios, el otro 12% acceden a créditos para actividades comerciales y el 13% lo destina para consumo.

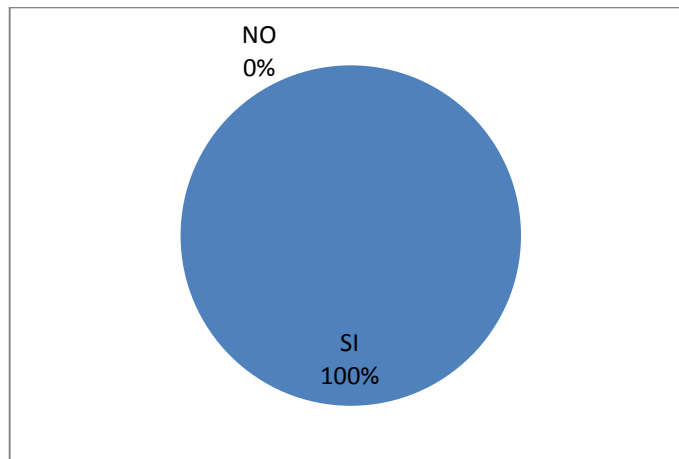
8. ¿Considera usted que la Cooperativa debería de ampliar sus productos y servicios?

**TABLA No 2.5.20:**  
**AMPLIACIÓN DE PRODUCTOS**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	8	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

**GRÁFICO No 2.5.20:**  
**AMPLIACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados manifestaron que la Cooperativa debería diversificar sus productos y servicios tanto en ahorros como en créditos.

### **2.5.1.3 Conclusiones**

- a) Los productos crediticios de la COAC Virgen del Cisne no han tenido cambios significativos en el transcurrir del tiempo, su estructura ha permanecido estática y no se ha implementado estrategias creativas que sea atractivos a nuevos socios, como nuevas líneas de crédito.
- b) Existe gran número de socios y clientes potenciales que se dedican a las actividades artesanales, muchos de ellos tienen amplia experiencia en llevar su negocio, sin embargo no han podido incrementar su capital de trabajo debido a varios factores en los cuales se determina: la falta de conocimiento de los productos que ofrece la Cooperativa, y por los encajes y garantías que solicitan para otorgar un crédito.
- c) Los microempresarios artesanos afirman que el destino del crédito será para la incrementación del capital de trabajo, cuyo monto optimo oscila entre \$1000.00 y \$5000.00 USD. Con un plazo máximo de 24 meses y pagos mensuales.
- d) El tipo de crédito de mayor demanda en la Cooperativa es el microcrédito, a pesar de ello solo el 50% de quienes acceden a este producto lo renuevan por lo que se ve necesario la ampliación del portafolio de crédito que se enfoque al perfil de cada segmento, y este de acuerdo a las necesidades crediticias de los socios y/o clientes.

#### ***2.5.1.4 Recomendaciones***

- a) La Cooperativa deberá Desarrollar nuevos productos de créditos adecuados a las necesidades de los socios que para lograr una aceptación óptima deben ser de fácil acceso con incentivos periódicos y ser promocionados por vías de comunicación que los socios puedan acceder.
  
- b) Para esta institución financiera convendrá reestructurar su portafolio de crédito en el cual delimite nuevos productos que le permita mantener un posicionamiento en el mercado a la vez que contribuirá en el desarrollo socio-económico del sector microempresario artesanal.
  
- c) La Cooperativa deberá crear un nuevo portafolio de crédito que logre satisfacer las necesidades de sus clientes ofertando microcréditos determinados con montos y plazos apropiados, a la capacidad de endeudamiento de los mismos.
  
- d) Mediante la estructuración del portafolio de crédito se incrementarán las colocaciones dentro de un mercado financiero actual y potencial.

## **CAPITULO III**

### **3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

*Estructuración de un Portafolio de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para el desarrollo del segmento Micro empresarial de Artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro*

#### ***3.1 Introducción***

En el presente capítulo se lleva a cabo la propuesta, mediante la descripción concreta de los productos crediticios, los cuales se caracterizan por la flexibilidad de los requerimientos de los socios y clientes de la Cooperativa Virgen del Cisne, ya que consiste en una variedad de productos destinados a la actividad que cada uno de ellos lo realizan.

Estos productos crediticios abren muchas oportunidades para el sector artesanal de la Parroquia Eloy Alfaro, ya que le permite financiar sus actividades: como compra de materiales e insumos, o también incrementan su capital de trabajo.

#### **3.2 Objetivos**

##### ***3.2.1 Objetivo General***

Estructurar un portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” previo a un análisis económico del entorno, para el desarrollo del segmento micro empresarial de artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro.

### **3.2.2 *Objetivos Específicos***

- Evaluar la situación real del entorno económico donde se desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, tomando como base los hechos económicos de los últimos años, mediante el análisis de la información obtenida de los instrumentos investigativos que permitan desarrollar el proyecto.
- Aplicar el diseño de un portafolio de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, mediante la elaboración de la propuesta basada en los requerimientos del segmento micro empresarial de artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro para ayudar al crecimiento y desarrollo del este sector.
- Proporcionar al segmento de artesanos variedad de productos crediticios accesibles mediante la puesta en marcha de oferta de créditos que permita cubrir las expectativas de los clientes y socios pertenecientes a la rama artesanal.

### **3.2.3 *Justificación***

El proyecto a realizarse: “Estructuración de un Portafolio de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen Del Cisne para el Desarrollo del Segmento Micro empresarial de Artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro” tiene como finalidad proponer diversidad de productos crediticios , para adicionar en el portafolio de créditos de la Cooperativa, de acuerdo a información proporcionada, del total de socios con que cuenta la cooperativa , solo el 25% de los mismos tiene un crédito vigente en la institución a pesar de ser la primera institución financiera en hacer frente a las necesidades de la población local, mostrando un alto nivel de flexibilidad y adaptabilidad a los cambios del mercado, a través del desarrollo de micro-créditos, que son considerados mecanismos para cubrir la demanda del sector de personas que trabajan sin relación de dependencia y tienen negocios pequeños con capitales limitados, como es el caso de los artesanos. La cooperativa tiene como finalidad cubrir la demanda de este

segmento, a través, de la creación de créditos accesibles, los mismos que son un mecanismo de incentivo y motivación para que las personas inicien su propio negocio o acrecienten su capital de trabajo y por ende sus ingresos económicos, generando un alto impacto en el aumento de empleo, producción y el crecimiento económico en la Parroquia Eloy Alfaro.

### ***3.3 Descripción de la propuesta***

Este portafolio de créditos ayudara a expandir la cartera de crédito y captar más socios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ubicada en la parroquia Eloy Alfaro del cantón Latacunga controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que la cartera de crédito es la razón de ser de esta Institución Financiera y su función principal es la de captar recursos para colocarlos en crédito dando énfasis a la intermediación financiera, pero la misma debe ser colocada y controlada eficaz y eficientemente disminuyendo los riesgos crediticios y satisfaciendo de manera efectiva las necesidades de sus socios creando variedad de productos de acuerdo a la actividad que realizan cada uno de ellos.

### ***3.4 Análisis Financiero para la obtención de datos comparativos***

El presente análisis fue realizado en base a los estados financieros presentados del año 2013, así como también fue utilizado el mismo para la obtención de datos comparativos.

#### ***3.4.1 Análisis Vertical***

##### **➤ ACTIVO**

La composición del activo se encuentra ponderada de la siguiente manera:

**TABLA No 3.1:**  
**COMPOSICIÓN DEL ACTIVO**

<b>CUENTAS</b>	<b>VALOR \$</b>	<b>PONDERACIÓN (%)</b>
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	277236,08	6%
<b>INVERSIONES</b>	722744,89	17%
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	2539803,97	60%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	28551,43	1%
<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	37312,42	1%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	660263,3	15%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$4.265912,09</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesistas

Como se puede observar el activo de la Cooperativa se encuentra compuesto por la cartera de crédito en un 60%, este indicador tiene un porcentaje bajo, lo cual es preocupante, ya que esta cuenta es la razón de ser de la Cooperativa y se involucra netamente en el giro del negocio de la misma. Pues el rango óptimo para este indicador se ubica entre el 80% y el 85%.

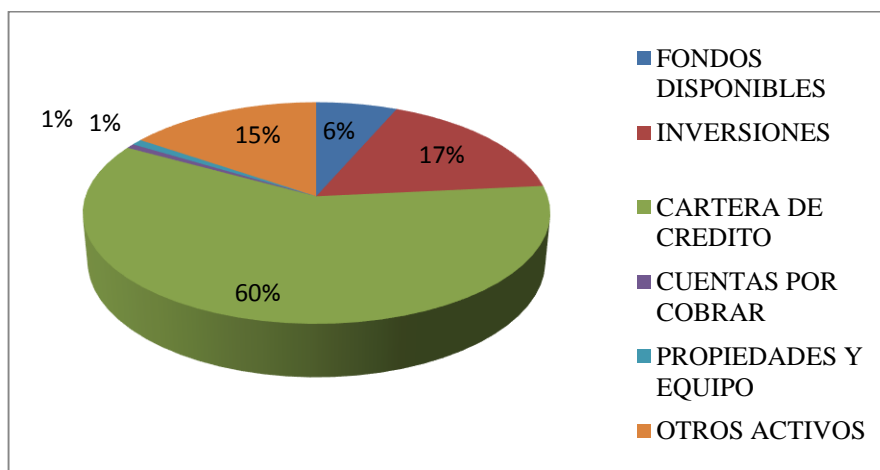
El siguiente porcentaje representativo lo compone las cuentas: fondos disponibles e inversiones, con representación del 23%, lo cual indica que la cooperativa tiene exceso de liquidez.

En cuanto a cuentas por cobrar, propiedades y equipo; y otros activos son porcentajes en menor cuantía, por lo cual podemos decir que no existe mayor porcentaje de activo improductivo.

A continuación se presenta un gráfico, para apreciar de mejor manera la composición del activo:

**GRÁFICO No. 3.1:**

**COMPOSICIÓN DEL ACTIVO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

➤ **PASIVO**

La composición del Pasivo se determina así:

**TABLA No 3.2:**

**COMPOSICIÓN DEL PASIVO**

CUENTAS	VALOR \$	PONDERACIÓN (%)
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	3128149,33	89%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	206703,75	6%
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	14508,42	0%
<b>OTROS PASIVOS</b>	158160,23	5%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	\$3507521,73	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

Las obligaciones con el público representan el 89% de las cuentas por pagar, siendo el indicador más importante en lo cual se puede observar que está

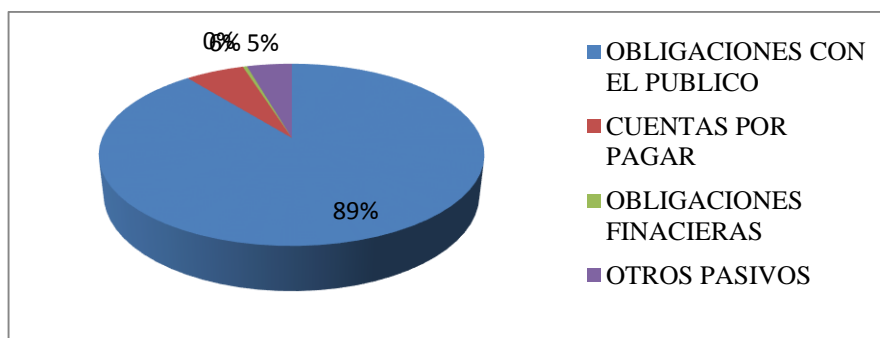
cumpliendo con su misión de intermediación financiera y además demuestra que la cooperativa tiene aceptación y confianza por parte de sus socios.

Las cuentas por pagar, obligaciones financieras y otros pasivos son porcentajes mínimos que la cooperativa tiene por cumplir con sus acreedores.

A continuación se presenta un gráfico, para apreciar de mejor manera la segregación del pasivo:

**GRÁFICO No. 3.2:**

**COMPOSICIÓN DEL PASIVO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesisistas

➤ **PATRIMONIO**

La composición del Patrimonio se encuentra definida a continuación:

**TABLA No 3.3:**

**COMPOSICIÓN DEL PATRIMONIO**

CUENTAS	VALOR \$	PONDERACIÓN (%)
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	80376,64	11%
<b>RESERVAS</b>	389953,86	51%
<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	183932,07	24%
<b>RESULTADOS</b>	104127,79	14%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	\$758.390,36	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesisistas.

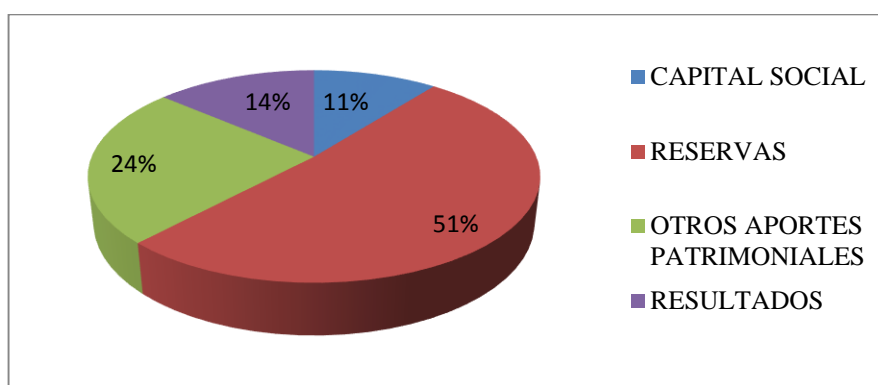
Como se puede observar el patrimonio de la cooperativa tiene el porcentaje más alto en las reservas con una participación del 51%, siendo un indicador de seguridad razonable, pues constituye valores propios de la cooperativa.

También se muestra un porcentaje del 24% de otros aportes patrimoniales, rubros con los cuales la cooperativa se encuentra respaldada, esto permite dar seguridad a los socios.

A continuación se presenta un gráfico, para valuar de mejor manera la segregación del patrimonio:

**GRÁFICO No. 3.3:**

**COMPOSICIÓN DEL PATRIMONIO**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesistas

**3.4.2 Aplicación de Indicadores Financieros:**

**1.- Estructura y calidad de activos**

INDICADORES	PORCENTAJE ACEPTABLE	dic-13
Activos Productivos /Total de Activos	>85%	78,44
Activos Productivos/Pasivos con Costo	>100%	106,97
Cartera en Riesgo/ Cartera Total	<5%	3,45
Provisiones /Cartera en Riesgo	>100%	92,39
Cartera en Riesgo -Provisiones/Patrimonio	<0%	0,91

Con estos indicadores financieros se consigue determinar que los activos productivos frente al total de activos tenemos un porcentaje del 78% que en

relación al porcentaje aceptable del 85% es bajo lo cual nos indica que tenemos activos improductivos que no están generando rendimiento para la cooperativa.

Los activos productivos frente a los pasivos con costo tenemos el 106,97 por encima del porcentaje aceptable del 100%.

Las provisiones frente a la cartera en riesgo tenemos 92,39% un porcentaje alto aunque lo ideal sería tener el 100% provisionado para posibles pérdidas o castigos de cartera.

## 2.- Capitalización y apalancamiento

INDICADORES	PORCENTAJE ACEPTABLE	dic-13
Activos Improductivos/Patrimonio	$\leq 80\%$	132,30
Total Pasivo/Total Activo	75% - 80%	82,22
Patrimonio/Activo Total	$> 20\%$	17,78

Este indicador demuestra el alto porcentaje que la cooperativa mantiene en activos improductivos del 132% ya que lo aceptable es menor o igual al 80%.

## 3.- Liquidez

INDICADOR	PORCENTAJE ACEPTABLE	dic-13
Activos Líquidos/Captaciones del Público	$> 12\% - 16\%$	31,97

Uno de los indicadores más importantes que la cooperativa tiene es la liquidez con el 31,97% un porcentaje alto lo cual indica que la cooperativa tiene suficientes recursos para cubrir sus obligaciones con sus socios.

## 4.- Rentabilidad

INDICADORES	PORCENTAJE ACEPTABLE	dic-13
Result. Operat./Patrim. Prom.	$> 15\%$	-0,98
Result. Operat./Act. Tot Prom.	$> 4\%$	-0,15

La rentabilidad es un factor importante de la cooperativa, pues depende de éste, para que pueda costear todos sus costos y gastos siendo rentable, ya que esto le permite mejorar su patrimonio. En este parámetro nos indica un porcentaje bajo de lo aceptable ya que tenemos activos improductivos altos

### 3.4.3 Aplicación de Indicadores de Morosidad

**TABLA No 3.4:**

**CARTERA EN RIESGO (CUENTAS QUE INTERVIENEN)**

CUENTAS	VALOR \$
Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	\$ 398,80
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 60.181,28
Cartera de créditos de consumo vencida	\$ 129,25
Cartera de microcréditos vencida	\$ 29.855,64
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 90.564,97</b>

Fuente: COAC Virgen del Cisne

Elaborado por: Las tesistas

**TABLA No 3.5:**

**CARTERA BRUTA (CUENTAS QUE INTERVIENEN)**

CUENTAS	VALOR \$
Cartera de créditos	2532913,56
<b>TOTAL</b>	<b>2532913,56</b>

Fuente: COAC Virgen del Cisne

Elaborado por: Las tesistas

- **Aplicación de la fórmula**

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera en Riesgo}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{90564,97}{2623478,53}$$

$$\text{Morosidad de Cartera} = 3,45\%$$

### ***3.5 Elaboración de la propuesta***

Para el fortalecimiento institucional de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne se propone estructurar un portafolio de créditos destinado al mercado potencial de artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro mediante la creación de diversos productos crediticios destinados a cubrir los requerimientos de sus socios así como el crecimiento de los mismos y de la cartera de crédito de la Cooperativa.

#### ***3.5.1 Aspectos a considerar para el tratamiento de créditos***

- ***Derecho a crédito.***-Todo socio y/o cliente activo e inactivo tiene derecho a solicitar créditos a la cooperativa; sin embargo, es concedido, si cumplen todos los requisitos y condiciones que exige la cooperativa.
- ***Dirección de los créditos.***-Los créditos propenden a lograr el desarrollo socio-económico de los socios del segmento artesanal y/o clientes de la cooperativa.
- ***Destino de los créditos.***-Los créditos estarán orientados a la producción, creación o fortalecimiento de actividades artesanales de personas naturales o jurídicas, a través de microcréditos.
- ***Límites de crédito.***-La cobertura íntegra de la cuota del crédito no sobrepasa el 50% del flujo disponible del prestamista.
- ***Calificación de aceptación.***-El score mínimo aceptable para aprobar una solicitud de crédito está ubicado, al menos en el nivel de riesgo “NORMAL”, que es mayor de 600 puntos.

- **Acreditación.**-El valor de los préstamos concedidos por la cooperativa se acreditará en las cuentas de ahorro de los socios y/o clientes.

### ***3.5.1.1 Sujeto de crédito***

Para ser sujeto de crédito en la cooperativa se requiere lo siguiente:

- ✓ Ser socio y/o cliente activo de la cooperativa
- ✓ En el caso de personas naturales, ser mayor de 18 años y menor de 80 años, con capacidad legal para contratarse y obligarse.
- ✓ Tener una calificación actual de A en la central de riesgos.
- ✓ Acreditar ahorro garantía o la base referencial, según las condiciones del crédito a solicitar.
- ✓ No estar registrado en la base de datos de LISTA NEGATIVAS
- ✓ No mantener acción judicial alguna en su contra por parte de la cooperativa u otras instituciones financieras.

### ***3.5.1.2 Restricción para otorgar créditos***

La cooperativa no financia en los siguientes casos:

- a) Personas naturales menores de 18 años y mayores de 80 años.
- b) Personas naturales o jurídicas que mantuvieron créditos en mora en la cooperativa o en otras instituciones financieras, como deudor directo o garante.
- c) Personas naturales que tuvieron antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.
- d) Socios y clientes que han pagado sus créditos con demanda judicial.

- **Actividades restringidas.**- La cooperativa no financia por las siguientes actividades:

- a) Actividades ilícitas consideradas dentro de la legislación ecuatoriana (lavado de activos, prostitución o corrupción de menores en todas sus manifestaciones, etc.)
- b) Personas extranjeras no naturalizadas en el Ecuador
- c) No se financian actividades que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres dentro de la comunidad tales como: billares, nighths clubs, juegos de video, juegos de azar entre otros.

### ***3.5.1.3 Documentación y Garantías***

La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito se establece por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio y/o cliente. Las cauciones pueden consistir en codeudores solidarios, avales, fiadores, prendas, hipotecas y depósitos en la Cooperativa, depósitos a plazo y cuentas de ahorros en otras instituciones financieras.

Todos los créditos se respaldan mediante la suscripción o aceptación de pagarés a la orden, u otros instrumentos de crédito que determine el Consejo de Administración y la Gerencia General. La entrega del dinero se efectúa, después que el socio haya suscrito o aceptado el título de crédito por el dinero recibido.

#### ***3.5.1.3.1 Sujeto de garantía***

Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores dependientes o independientes con las siguientes características:

- Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalizado mayor de 18 años capaz de contratar y obligarse.
- Desarrollar una actividad económica que le permita demostrar su capacidad de pago sobre un monto superior al del crédito garantizado.
- Tener experiencia mínima de seis meses en su actividad económica.

- Presentar documentación del trabajo al que se dedica.
- No registrar calificación como B, deficiente C, dudoso recaudo D o pérdida E en riesgos directos e indirectos en la central de riesgos.

#### **3.5.1.3.2 Ahorro garantía**

Los saldos que el socio y/o cliente mantengan en las cuentas de ahorros se constituyen como la base del crédito. Permanecen retenidos durante la vigencia del crédito.

#### **3.5.1.3.3 Restricciones para ser aval, codeudor o fiador**

Esto se toma en cuenta para los siguientes casos:

- Que se encuentre en mora o atrasado en el pago del crédito que se le hubiere otorgado.
- Que sea avalista, codeudor solidario o fiador de un socio que se encuentre en mora,
- Que la capacidad de pago, considerando sus propios créditos y en los que es avalista, codeudor o fiador, supere el porcentaje de los ingresos líquidos.

#### **3.5.1.4 Plazos de los créditos**

El monto y plazo de los créditos son fijados de acuerdo al tipo de crédito, capacidad de pago y destino del crédito.

#### **3.5.1.5 Pago de los créditos.**

El pago de los créditos estará de acuerdo con la capacidad económica del asociado, plazo asignado y en función de las condiciones pactadas con la fuente de los fondos. La Cooperativa establece la posibilidad de dar créditos bajo

diferentes periodos de pago, en función de los ciclos de la actividad económica del socio. Estos pueden ser: semanales, quincenales, mensuales, trimestrales.

El pago de los créditos concedidos por la Cooperativa, se harán efectivo en la oficina y cajas habilitadas para tales efectos; mediante cancelación directa, depósitos en las cuentas de ahorro, en la cuenta corriente de la Cooperativa, y/o por personas autorizadas por la Cooperativa, del cual se emite el respectivo comprobante de pago.

Todo pago debe efectuarse en la fecha de vencimiento pactado en los contratos o documentos suscritos por el socio. Si el día de pago recayere en día feriado, el pago debe realizarse el día siguiente, salvo que la Cooperativa establezca lo contrario.

El no pago oportuno de cualquier obligación monetaria del socio con la Cooperativa será sancionado con el cobro del interés máximo convencional permitido pactar, legalmente aplicable al tipo de operación de que se trate. El pago total de la deuda comprende:

- a. Capital
- b. Interés legal
- c. Interés mora
- d. Comisión por gestión de cobranza

Si se debe capital e intereses, el pago se recarga primeramente a los intereses.

Si hay diferentes deudas vigentes de un mismo socio, el pago se recargara primeramente a la deuda devengada frente a la que no lo está.

Los socios avalistas se comprometen con sus propios aportes de capital, facultando a la Cooperativa para descontar las cuotas atrasadas como deudor o avalista, en los términos que estipula en el PAGARÉ A LA ORDEN suscrito por los socios.

### **3.5.1.6 Tasa de interés**

Se aplicará la tasa de interés tomando como referencia la tasa máxima convencional fijado por el Banco Central del Ecuador. Los intereses se calculan en base a los saldos de capital.

### **3.5.1.7 Recargos por mora**

En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el asociado debe pagar una penalidad equivalente al 1.1 veces mensual adicional a la tasa pactada.

El cobro del interés por mora es efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota

### **3.5.1.8 Niveles de aprobación**

Los niveles de aprobación para decidir la concesión de créditos de acuerdo al tipo de producto, monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

**TABLA No. 3.6**  
**NIVELES DE APROBACIÓN MICROCRÉDITOS**

<b>Niveles de Aprobación</b>	<b>Nivel jerárquico</b>	<b>Montos Limites</b>
<b>1</b>	Comité de Crédito Ordinario Integrado por (Jefe Comercial, coordinador de Agencia y asesor de negocios.)	Montos desde 300 hasta 5000 dólares

Fuente: COAC Virgen del Cisne  
Elaborado por: Las Investigadoras

### **3.5.2 Reestructuración de créditos**

La Cooperativa puede renegociar un crédito, en aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor enfrenta dificultades financieras justificadas, provenientes

en especial por razones externas fuera de su control, que le impiden el cumplimiento de las condiciones pactadas en el crédito. Además el socio deudor debe acreditar indudablemente que su situación económica varió y con la renegociación es factible cumplir con el pago de la deuda.

No obstante la reestructuración de un crédito, sólo puede efectuarse cuando la Cooperativa usando criterios realistas en la valoración de eventuales garantías y al examinar la capacidad de pago del deudor, establece razonablemente que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de interés, reajustabilidad y plazo que se acuerden.

Puede aplicarse las siguientes formas de reestructuración: ampliación de plazo y sustitución de deudor los créditos registrados en cartera vencida que se reestructuren, se reingresan a la cartera vigente junto con el reajuste e intereses; sin embargo deben tener una identificación especial.

El costo que signifique la reestructuración de un crédito, es de cargo del socio solicitante, así como los gastos de cobranza judicial o extrajudicial, el que podrá ser pagado por la Cooperativa y sumado al crédito que se origine como producto de la reestructuración.

### ***3.5.3 Calificación de créditos y provisión de cartera***

La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final, exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto.

La calificación de cartera incluirá los saldos de colocaciones, vigentes y vencidas, incluidos los respectivos intereses y reajustes por cobrar.

### 3.5.4 *Parámetros para la calificación de micro créditos*

En los Micro créditos, debe cumplirse lo establecido en la política del producto, con respecto a la selección de los microempresarios, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de ventas o servicios, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

La calificación de los deudores de Micro crédito se efectúa en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas, de acuerdo a los siguientes parámetros:

**TABLA No. 3.7**  
**PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN MICRO CRÉDITO**

Categoría	Periodo de Morosidad en Días	
	Mayor a	Hasta
A – Riesgo Normal		Cinco
B – Riesgo Potencial	Cinco	Treinta
C – Deficientes	Treinta	Sesenta
D – Dudoso Recaudo	Sesenta	Noventa
E – Pérdida	Noventa	

**Fuente:** COAC Virgen del Cisne

**Elaborado por:** Las Investigadoras

La Cooperativa deberá mantener una provisión global para cubrir el riesgo de la cartera de colocaciones, determinadas al 31 de Diciembre de cada año, por un monto equivalente a la pérdida estimada a que se refiere la información precedente. Además deberá mantener una provisión para cubrir el riesgo adicional que se hubiere determinado y cuando corresponda, las demás provisiones por créditos reestructurados y créditos riesgosos en su origen.

El castigo de las colocaciones debe realizarse en los siguientes casos:

- Cuando un crédito vencido carezca de título ejecutivo, el castigo total o parcial, según corresponda se efectuará en la oportunidad en que el saldo debería ser traspasado a cartera vencida y se hayan agotado los medios de cobro.
- Al cumplirse el plazo de prescripción de las acciones para demandar el cobro demandando un juicio ejecutivo o al momento de rechazo o abandono del título por resolución judicial ejecutoriada.

Los plazos para efectuar el castigo dependen del tipo de crédito de que se trate en el caso de microcréditos, se castigan en su totalidad, en el momento que una cuota cumpla veinte meses. A contar de su vencimiento sin que ella haya pagado.

### ***3.5.5 Seguro de desgravamen***

Los créditos otorgados por la Cooperativa pueden estar cubiertos por un seguro de desgravamen, de manera tal, que en caso de fallecimiento del socio o su codeudor, el crédito a la fecha de fallecimiento quede cubierto hasta el monto máximo de 20000 dólares, salvo por la siguiente causa por suicidio; los socios que tenga más de 65 años de edad a la fecha de otorgamiento del crédito incluido el plazo del mismo

### ***3.5.6 Proceso de concesión del crédito***

Los socios que deseen optar por un préstamo deben llenar personalmente un formulario de solicitud de crédito dispuesto por la Cooperativa. Las personas que no pudieren suscribir el referido formulario consignarán su huella digital, el que podrá ser llenado por algún funcionario de la Cooperativa, en su reemplazo.

En caso de que una persona actúe por poder o representación de un socio, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El poder debe ser celebrado ante un Notario Público, debiendo consignar la operación que el socio autoriza realizar, indicando el monto y plazo, si se trata de préstamos.
- No será aceptada el poder otorgado a favor de una persona, que posea mala calificación en los buros de crédito, y tenga antecedentes de morosidad en las instituciones financieras.

#### ***3.5.6.1 Entrevista al socio y/o cliente***

El proceso inicia cuando el socio y/o cliente se acerca al departamento de crédito y cobranza en busca de información sobre los tipos de crédito. El oficial de negocios es el encargado de conocer los proyectos y las necesidades del socio, manifestándole la información de los tipos de créditos que tiene la cooperativa y es quien sugiera el producto que se adapte a los requisitos del socio y/o cliente, en función de la actividad económica a la que se dedica y el destino del crédito.

#### ***3.5.6.2 Requisitos según el tipo de producto para el otorgamiento de los créditos***

El oficial de crédito se encarga de solicitar al socio la información y documentación para su evaluación previa a la concesión del crédito.

#### ***3.5.6.3 Microcrédito***

Son créditos que se entregan a personas que se dedican a la producción de bloques, confección de ropa, ramas de belleza - peluquería, la mecánica y demás personas que se dediquen a la actividad artesanal para lo cual se destinara créditos de acuerdo a las siguientes características.

##### ***➤ Características Generales de Microcrédito***

La facilidad y agilidad en el acceso del crédito o tiempo de apertura de la cuenta de ahorros es decir el socio apertura su cuenta e inmediatamente puede ingresar su solicitud para crédito.

El análisis del socio no se sustentara en la información financiera formal sino en la información rápida y razonable tomada por el oficial de crédito, para que el mismo pueda verificar la necesidad del socio.

El análisis de la unidad familiar negocio, familia cuyo levantamiento de información se realiza en el lugar o domicilio del socio por parte del oficial de microcrédito.

De acuerdo a la investigación realizada y la información obtenida se procede a presentación de diferentes alternativas de microcréditos destinados a los socios de la rama artesanal de la parroquia Eloy Alfaro.

#### ***3.5.6.4 Análisis del oficial de crédito***

El oficial de crédito debe asegurarse que el solicitante cumpla los requisitos establecidos para el crédito que el socio solicita, así:

- Se debe verificar que la edad del socio esté dentro del rango establecido conforme a la política de la cooperativa.
- Se consultará en la central de riesgos para verificar que el solicitante presente calificación aceptable para la cooperativa de “A” ó hasta “B” como calificación histórica, esto es de mínimo un año atrás.
- La calificación registrada le permite continuar con el proceso o caso contrario el crédito será negado.
- Se verificará que el socio no se encuentre en mora con la cooperativa, sea como deudor principal o garante.
- Se verificará que el socio y/o cónyuge no se encuentre en listas negativas o el crédito será negado.
- Se verificara el tipo de actividad artesanal que realiza el solicitante, para determinar si se trata de inversión para el negocio.

- Se verificará si el socio no mantiene acción judicial alguna en su contra seguida por la cooperativa.

#### ***3.5.6.5 Verificación de datos***

La verificación se la realiza con el objetivo de cerciorarse sobre la veracidad de la información de los datos consignados por el solicitante.

- ✓ El oficial de crédito verifica que la solicitud de crédito ha sido llenada correctamente y la información completa.
- ✓ Se verifica la veracidad de la información económica proporcionada por el socio y/o cliente, si los ingresos son acorde a las actividades a la que se dedica, para lo cual se confirmará por medio de verificación en el lugar del negocio.
- ✓ Es importante evaluar la estabilidad del negocio.
- ✓ Según la información proporcionada se estimará los gastos mensuales, considerando, número y edades de los hijos si estos son estudiantes, gastos de educación, gastos de arriendo, pago de servicios básicos, gastos de alimentación, gastos de salud, pagos por otras deudas que mantenga el solicitante.
- ✓ Con la información obtenida el oficial de crédito estimará la capacidad de pago del socio y/o cliente y elaborará un flujo de fondos.
- ✓ Luego de la estimación del flujo de fondos el oficial de crédito observa deberá determinar el flujo neto disponible para el pago de la deuda.
- ✓ Si el flujo de fondos presenta disponibilidad, pero no es suficiente, se presentará las siguientes posibilidades: que se ofrezca un crédito por un valor menor al solicitante o que se incremente el plazo del crédito solicitado por el socio y/o cliente.

#### ***3.5.6.6 Revisar información en la base de datos***

Se debe verificar que el socio tenga sus datos actualizados en la cooperativa, si no se procede a actualizar sus datos en el sistema.

### ***3.5.6.7 Análisis del crédito***

Para realizar este paso se debe evaluar las características morales y éticas del socio con el objeto de verificar si el socio actúa de manera correcta y cumple con sus compromisos y obligaciones a adquirir. Es fundamental que el solicitante disponga de un flujo que permita cubrir sus obligaciones personales y familiares o el pago de otros endeudamientos que posea. Evaluar la solvencia económica y financiera del socio.

### ***3.5.6.8 Aplicar el scoring***

El scoring es una herramienta que la Cooperativa debe adquirir de acuerdo a la necesidad y requerimientos establecidos. Con el afán de lograr mayor objetividad en el análisis de los aspectos evaluados en los créditos, el oficial de crédito trasladará los resultados de su investigación al modelo scoring, herramienta que proporciona un puntaje o calificación, como un elemento adicional en los niveles de aprobación para el otorgamiento del crédito:

- Preparar informe por parte del oficial de crédito.
- Análisis y evaluación de la capacidad de pago
- Análisis de la voluntad de pago
- Historial de pagos y referencias

### ***3.5.6.9 Aprobación.***

Según el tipo de crédito, el monto y la garantía el oficial de crédito adjunta su informe al expediente de crédito y remite al coordinador de oficina para la revisión y evaluación previa de toda la documentación presentada en el comité de crédito que el mismo sea aprobado o negado.

### ***3.5.6.10 Liquidación y desembolso del crédito.***

Para el desembolso de un crédito se consideran las siguientes situaciones:

- El desembolso de los créditos se efectuará como abono a la cuenta de ahorro del socio, esta cuenta ya debe estar aperturada en la Cooperativa.
- El desembolso del crédito se lo realizará siempre y cuando los deudores y/o garantes con sus respectivos cónyuges si el caso se presenten a la firma del pagaré.
- No se procederá al desembolso cuando los garantizados o familiares en primer grado de consanguinidad se encuentren en mora.

Para lo cual se emitirán la siguiente documentación que deberán firmar:

- Liquidación del crédito
- Orden de pago
- Declaración de licitud de fondos
- Tabla de amortización
- Debito del aporte patrimonial
- Pagaré

#### ***3.5.6.11 Verificación de firmas***

El deudor principal, garantes y cónyuges deben firmar los documentos habilitantes del crédito en presencia del asistente de crédito para verificar su autenticidad con las cédulas originales.

#### ***3.5.6.12 Entregar documentación al socio y/o cliente***

El asistente de crédito entrega al socio una copia de la orden de pago y la tabla de amortización, indicando las fechas de cancelación de las cuotas del crédito.

### ***3.5.7 Información y documentación de expedientes***

Tomando en cuenta que la Cooperativa Virgen del Cisne es una institución orientada al servicio de sus socios, se ve indispensable contar con toda la

información necesaria, por lo que establece que cada carpeta de crédito debe contener la información que se detalla a continuación.

#### ***3.5.7.1 Contenido mínimo de la Carpeta de Crédito***

La información de carácter cuantitativa y cualitativa es recopilada por el Oficial de Crédito para ser reflejada en los distintos formularios y documentación que se incluya en la Carpeta. Esta información debe ser uniforme y disponer de la numeración de créditos.

##### ***Documentación de la aprobación del crédito***

- Solicitud de Crédito
- Informe de Verificación solicitante y garante (informe de inspección)
- Medio de Aprobación (original)
- Liquidación de crédito
- Tablas de amortización

##### ***Información Financiera***

- Estado de situación financiera del deudor y garante
- Descripción de la actividad que realiza el socio
- Documentos que respaldan la situación financiera del deudor y garante (propiedad de inmuebles y vehículos)
- Informe sobre la situación financiera-económica del deudor.
- Validaciones de Buró,

##### ***Documentación Legal***

- Copias del Pagaré. ( originales custodia de valores)

##### ***Documentación Personal***

- Copia de cédula de ciudadanía del deudor y garante, además de sus cónyuges, si es del caso.

- Copia Registro Único de Contribuyentes del deudor y del garante si es del caso o de algún documento que justifique la existencia del negocio, como facturas, permisos municipales, patentes, declaraciones IVA, carné de asociación, etc.
- Planilla de pago de luz y/o impuesto predial
- Roles de pago o certificado de ingresos
- Copia de la papeleta de votación.
- Foto tamaño carné
- Documento de costo de validación de información de campo.

#### ***Misceláneos***

- Notificaciones de Cobranzas a más de las justificaciones presentadas por el prestatario en mora.

#### ***3.5.7.2 Responsables del archivo de la Carpeta de Crédito y de la Carpeta legal***

Se establece que por seguridad, confidencialidad y respaldo de las operaciones crediticias se debe dar especial importancia al resguardo de la documentación del socio. Por lo tanto, se define lo siguiente:

- La documentación de la Carpetas de créditos vigentes, cancelados y negados se mantendrá en los archivos de la oficina.
- El Coordinador de Agencia tendrá acceso a las carpetas en su respectiva oficina o agencias, y serán los responsables directos de la custodia de los mismos.
- El personal de atención al cliente o asistente de crédito será el encargado de mantener actualizada la información (fecha de nacimiento, dirección, teléfono, estado civil, trabajo, etc.) en el sistema.
- La custodia de valores (pagarés, prendas industriales) es de responsabilidad del Coordinador de Agencia, mismos que se mantendrán bajo llave en la oficina del Coordinador.

- Los asesores de crédito no podrán acceder a las carpetas de los socios que estén en trámite de crédito ni en mora.

### ***3.5. 8 Seguimiento del crédito***

El objetivo de la Cooperativa con el seguimiento es de recuperar los recursos colocados, solamente se logrará si los fondos que recibió el socio se invierten en el destino para el cual fueron solicitados por él. Para ello el oficial de crédito deberá efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago.

El seguimiento será documentado y se adjuntará en la carpeta del socio, si se ha identificado una condición que implica un riesgo de crédito, se emitirá un informe destacando las advertencias o alertas relevantes sobre cambios que afecten la condición de riesgo crediticio, para que se dispongan las acciones pertinentes.

La frecuencia con que se lleve a cabo el seguimiento está en función al riesgo, de esa manera se establecen las siguientes frecuencias, de acuerdo al tipo de negocio.

**CUADRO No. 3.1:**

#### **PERÍODOS DE SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS**

<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Muestreo</b>	<b>No. de Veces</b>	<b>Frecuencia del Seguimiento</b>
Microcrédito	3% del total de créditos	1.	Cada cuatrimestre

**Fuente:** COAC Virgen del Cisne

**Elaborado Por:** Las Tesistas.

#### ***3.5.8.1 Verificación del crédito otorgado***

El oficial de crédito verifica que los créditos otorgados al deudor se hayan utilizado conforme al destino para lo cual fue solicitado el crédito.

### ***3.5.8.2 Pre-Cobranza***

Para esto se debe tener un sistema de envío de mensajes a los celulares de los socios recordándolos la fecha de vencimiento de su cuota de pago, esto con la finalidad de recordar al cliente la obligación con su crédito. Adicionalmente se aplica la pre-cobranza cuando a juicio del oficial de crédito que ha hecho un seguimiento continuo de su cartera colocada, existen características que hace prever riesgos de crédito.

### ***3.5.8.3 Cobranza Inicial***

Esta recuperación corresponde cuando el socio y/o cliente ha caído en mora hasta un máximo de cinco días. Si el socio y/o cliente no ha comunicado una demora en el pago, se procede con notificaciones telefónicas tanto al deudor como a sus garantes.

En el caso de no ser localizado el socio y/o cliente, el oficial de crédito envía una comunicación en la cual informa que la cuota del crédito no ha sido cancelada según las cláusulas establecidas en el pagaré, también se le notifica que el retraso tiene un recargo adicional por mora, calculado sobre las cuotas vencidas, a esto sumando un valor por las notificaciones enviadas.

Es responsabilidad del oficial de crédito efectuar esta primera etapa de cobranza, debiendo detectar cualquier inconveniente que sea causal para traspasar la cartera de un socio y/o cliente a la siguiente etapa de cobranza.

### ***3.5.8.4 Recuperación de cartera en Mora***

Con el objetivo de mantener la calidad de la cartera y de adoptar una política prudencial de prevenir el incremento de las Provisiones de cartera, las gestiones de recuperación de mora se llevan a cabo desde el primer día que un crédito entra a vencido. Los oficiales de crédito son responsables de las gestiones de

recuperación hasta la cobranza total de la cartera en coordinación con el Coordinador de Agencia, Jefe Comercial, Gerencia y Asesor Jurídico.

### 3.5.8.5 Recuperación de la cartera de créditos

Considerando que la cartera de crédito es el activo más importante de la Cooperativa, el proceso de recuperación de créditos, se lo realizará cumpliendo con los siguientes pasos:

**CUADRO No 3.2**

#### **MÉTODO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

<b>DÍAS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DIRIGIDO A QUIEN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1 a 3 días</b>	Llamada telefónica	Socio	<b>As. Crédito</b>
<b>4 a 7 días</b>	Visita al domicilio	Socio	<b>As. Crédito</b>
<b>8 a 10 días</b>	Llamada telefónica y visita	Garante	<b>As. Crédito</b>
<b>11 – 15 días</b>	Notificación	Socio	<b>As. Crédito</b>
<b>16 - 20 días</b>	Notificación	Socio y garante	<b>Jefe de agencia./asesor de crédito</b>
<b>21 - 31 días</b>	Notificación	Socio y garante	<b>Jefe Comercial/jefe de agencia</b>
<b>31- 60 días</b>	1 Notificación extrajudicial	Socio y garante	<b>Jefe de Agencia/Asesor jurídico</b>
<b>+ de 60 días</b>	<b>2 Notificación extrajudicial</b>	<b>Socio y garante</b>	<b>Asesor jurídico/Gerencia</b>

**Fuente:** COAC Virgen del Cisne

**Elaborado por:** Las Tesistas

Se deberá realizar un comité de morosidad en forma mensual con el objetivo de identificar las razones de los atrasos, para tomar acciones correctivas.

El comité de morosidad está integrado por el Jefe Comercial quien lo preside, el Coordinador de Agencia, los asesores y si el caso el asesor jurídico.

Seguido de estos pasos se han definido tres etapas enfocadas principalmente a los créditos de difícil recuperación.

#### ***3.5.8.6 Cobranza Extrajudicial***

Los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el oficial de crédito, Coordinador de Agencia, Jefe Comercial y que ya se encuentran con mora más de 181 días, serán asignados para la administración del asesor jurídico y gerencia, quienes son los responsables de seguir con las acciones de recuperación extrajudicial por un periodo de 90 días adicionales como máximo, de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial, sin que el oficial pierda su responsabilidad sobre dicho crédito.

En el caso de considerar necesario el inicio del proceso judicial antes del tiempo estipulado la gerencia se reserva el derecho de hacerlo en el tiempo que estime conveniente.

##### **a) Análisis para proceder con la cobranza extrajudicial**

- Causas de la mora.
- La fuente de repago que se consideró en el momento del otorgamiento del crédito. Si es microempresario, se enfocará en la situación actual del negocio y si es empleado asalariado, se verificará si aún continúa trabajando y si existen posibilidades de solicitar el descuento de las cuotas de su salario.
- Las garantías disponibles y la existencia de bienes realizables
- Las posibilidades de solución, ya sea a través del deudor directo o de los garantes.

##### **b) Acciones Judiciales**

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. El proceso de recuperación por vía judicial es de responsabilidad de un abogado externo y al

mismo tiempo el Coordinador de Agencia llevara un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar un crédito.

### **c) Inicio de acciones judiciales**

En el caso de no haber llegado a ninguna solución dentro de los 180 días vencidos se inicia la acción judicial de acuerdo a los siguientes criterios:

- El deudor tiene garantías (patrimonio)
- El deudor mantiene deudas vigentes en otras instituciones mientras en la Cooperativa se encuentra en mora.
- Cuando el deudor tiene capacidad de pago pero no quiere pagar.

### **3.5.9 Medidas generales para evitar riesgos de la Cartera de Crédito**

Las medidas generales que se deben seguir para evitar ciertos riesgos de la cartera de crédito en la Cooperativa podemos mencionar las siguientes:

#### **3.5.9.1 Con Respecto al Proceso del Crédito**

El personal responsable del manejo adecuado de las colocaciones del dinero de la Cooperativa, debe conocer con eficiencia el proceso que sigue cada crédito para su correcta aplicación y recuperación, esto se consigue a través de capacitaciones constantes al personal operativo de crédito por parte de la Gerencia.

Para un control eficaz del crédito, la Administración y el personal de crédito, deberán tomar en cuenta los siguientes criterios financieros:

- ✓ Análisis del riesgo
- ✓ El índice de morosidad de la cartera de crédito
- ✓ Estadística de riesgo crediticio
- ✓ Realizar provisiones
- ✓ Composición de las garantías de la cartera de crédito vencida
- ✓ Parámetros de incumplimiento.

### ***3.5.9.2 Con relación al Dinero Seguro***

Hay tres principales líneas de defensa que se debe establecer para proteger los ahorros de los socios:

- ✓ La primera es establecer provisiones para las pérdidas de préstamos en respuesta al riesgo observado de la institución, la morosidad y el castigo del estado de resultados. Esto sirve para absorberlas pérdidas normales.
- ✓ La segunda son las reservas, o capital institucional. El excedente que acumulamos a través del tiempo sirve para mitigar las pérdidas que se puedan ocasionar en la cooperativa de ahorro y crédito.
- ✓ La tercera es el capital pagado, las aportaciones que los asociados invierten como capital de riesgo en sus instituciones.

Los estándares de excelencia de los organismos de supervisión y control financiero requieren que las instituciones de intermediación financiera establezcan provisiones para el 100% de los préstamos.

### ***3.5.9.3 Con Respecto a la Administración del Riesgo***

Mientras la Cooperativa moviliza ahorros, la liquidez se aumenta y los fondos se regresan a la comunidad en calidad de préstamos. Es crucial que la institución cuente con fuertes políticas y prácticas para la evaluación de crédito y análisis de riesgo para que los préstamos financiados por el ahorro sean recuperables.

La administración del riesgo de crédito incluye un monitoreo estricto de la morosidad y presentación de estadísticas al personal.

## ***3.6 Modelo de Portafolio de crédito***

El portafolio de crédito estará conformado por microcréditos ajustados al microempresario artesano y cada producto crediticio tiene características

diferentes unos de otros a fin de que sean colocados de acuerdo al perfil de cada socio o cliente. Los mismos que a continuación se presentan:

### 3.6.1 CREDI-VIRGEN DEL CISNE

Microcrédito destinado a cubrir las necesidades artesanales de la producción y comercialización, mismo que es destinado a la compra de materia, capital de trabajo o también a que inicien su propio negocio.

#### ➤ Características

<b>Monto:</b>	<b>De 3001 a 5000 dólares</b>
Ahorro obligatorio:	Encajes del 16 x 1
Plazo:	Hasta 24 meses
Tasa de interés:	Del 20%
Garantías:	Garantías personal y/o quirografaria
Forma de pago:	Mensual
Metodología:	Individual

#### ➤ Requisitos:

- a) Solicitud crédito deudor
- b) Copias de cedula y papeleta de votación deudor
- c) Copia de RUC.
- d) Carta de pago de luz o teléfono original socio
- e) Una foto tamaño carnet
- f) Copia de escritura de terreno y pago de impuesto predial.

#### ➤ Control

Con la finalidad de que el riesgo en esta cartera no incremente se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Que el socio no tenga créditos en mora en la COAC. Virgen del Cisne en calidad de garante y de familiares en el primera grado de afinidad y consanguinidad.
- Que no presente pagos irregulares en créditos anteriores. Mora histórica continúa de 45 días más de tres cuotas vencidas.
- Que el socio no presente atrasos por más de 30 días en el sistema financiero (Buro de crédito y 60 días en el sistema comercial).
- Que no tenga 3 créditos vigentes en el sistema financiero.
- Que no tenga antecedentes penales por actividades ilícitas
- Posea un Scorign inferior a 600 puntos.

➤ **Beneficios**

- El crédito cuenta con seguro de desgravamen del socio y codeudor.
- Fondo mortuario para el titular.

***Aplicación***

La señora Patricia Arias es propietaria de una bloquera en la cual cuenta con 3 máquinas prensadoras las mismas que hacen 10 quintales diarios por máquina, su esposo tiene un vehículo en donde lleva el bloque para realizar la entrega lo hace 3 veces por semana y no cumple con la demanda de bloques. Entonces han decidido realizar la adquisición de una máquina mezcladora que les permita incrementar su capacidad productiva, para lo cual la señora solicita un crédito del monto de \$4000.00 USD.

La señora ya tiene su cuenta de ahorros en la cual deposita el valor de \$250.00 USD como encaje que debe mantener hasta que su crédito sea cancelado o pueda utilizarlo para el pago de las últimas cuotas.

***Análisis del socio para otorgar el crédito***

- El oficial de crédito debe asegurarse que la socia solicitante tenga una edad comprendida dentro del rango de 18 a 65 años.

- Verifica en la central de riesgos si el socio mantiene una calificación aceptable para la cooperativa que es de A.
- El socio no mantiene deudas pendientes, por lo que se procede con el siguiente paso.

El oficial de crédito solicita los documentos necesarios de acuerdo a lo establecido en los requisitos propios del producto CREDI-VIRGENDELCSNE que son:

- ✓ Solicitud crédito deudor
- ✓ Copias de cedula y papeleta de votación deudor
- ✓ Copia de RUC.
- ✓ Carta de pago de luz o teléfono original socio
- ✓ Una foto tamaño carnet
- ✓ Copia de escritura de terreno y pago de impuesto predial.

#### ***Confirmación datos del socio***

Dirección.- El domicilio y taller del socia Patricia Arias está ubicado en las Barrio la Calera.

Destino de crédito.- está destinado a la compra de maquina mezcladora para implementar su producción de bloques.

Tiene 3 cargas familiares,

Para conocer la capacidad de pago presenta una solicitud de crédito en el cual establece un flujo de fondos:

<b>Ingresos mensuales promedio de los últimos 3 meses</b>		<b>Gastos mensuales promedio de los últimos 3 meses</b>	
sueldo del socio	\$ 600,00	alimentacion	\$ 250,00
sueldo del conyuge	\$ 600,00	Servicios Básicos:agua,luz	60
ganancias por el comercio	\$ -	Vestuario	100
por arriendos recibidos	\$ -	Transporte	20
por alquiler de vehiculos		otros gastos	100
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 1.200,00</b>	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>530</b>
VALOR DISPONIBLE: \$ 670			

Mediante el flujo de fondos el oficial de crédito analiza la factibilidad de continuar con el proceso, para lo cual realiza el informe correspondiente.

Una vez analizado a la socia se procede a la aprobación por parte del asesor de Crédito en instancia el cual presenta en el en el comité de crédito para su aprobación.

Luego de aprobado el crédito con el monto de \$ 4000.00 USD para 14 meses a una tasa de interés del 20%. Se procede a legalizar todos los documentos con las respectivas firmas del socio, codeudor y garante. Posteriormente se acredita el monto de \$ 4000.00 USD. A la cuenta del Sra. Patricia Arias, previa a la entrega de la tabla de amortización:

Para el pago mensual sobre 14 meses plazo las cuotas varían de acuerdo a los días que tiene cada mes de acuerdo a la siguiente tabla de amortización:

Cuotas	Fecha Inicio	Fecha Vencimiento	Días	Préstamo	Valor Capital	Interés	Seguro	Cuota a Pagar
1	04/01/2014	04/02/2014	31	4000	285,71	68,89	1,11	355,71
2	04/02/2014	04/03/2014	28	3714,29	285,71	57,78	1,03	344,52
3	04/03/2014	04/04/2014	31	3428,58	285,71	59,05	0,94	345,70
4	04/04/2014	04/05/2014	30	3142,87	285,71	52,38	0,86	338,95
5	04/05/2014	04/06/2014	31	2857,16	285,71	49,21	0,77	335,69
6	04/06/2014	04/07/2014	30	2571,45	285,71	42,86	0,69	329,25
7	04/07/2014	04/08/2014	31	2285,74	285,71	39,37	0,60	325,68
8	04/08/2014	04/09/2014	31	2000,03	285,71	34,44	0,51	320,67
9	04/09/2014	04/10/2014	30	1714,32	285,72	28,57	0,43	314,72
10	04/10/2014	04/11/2014	31	1428,6	285,72	24,60	0,34	310,67
11	04/11/2014	04/12/2014	30	1142,88	285,72	19,05	0,26	305,03
12	04/12/2014	04/01/2015	31	857,16	285,72	14,76	0,17	300,65
13	04/01/2015	04/02/2015	31	571,44	285,72	9,84	0,09	295,65
14	04/02/2015	04/03/2015	29	285,72	285,72	4,60	0,00	290,32
<b>TOTAL</b>					<b>4000,00</b>	<b>505,40</b>	<b>7,80</b>	<b>4513,20</b>

### 3.6.2 CREDI-FLASH

Este tipo de crédito se podría otorgar a socios a plazo e intereses pactados, destinados a financiar necesidades del socio de capital de trabajo. Se puede conceder a socios que presenten estabilidad laboral y económica.

Este tipo de créditos se conceden a socios que ya tienen una operación crediticia en la institución. El plazo máximo a conceder no debe superar la fecha de vencimiento total de la primera operación.

Monto a conceder, el valor del capital cancelado de la primera operación a la fecha de la solicitud. Este crédito debe ser entregado el mismo día de la solicitud y puede ser aprobado únicamente por el coordinador de oficina.

El socio tendrá acceso a este crédito si ha tenido pagos estrictamente puntuales hasta 5 días de atraso.

#### ➤ Características

<b>Monto</b>	<b>Capital pagado de la primera operación</b>
<b>Ahorro obligatorio</b>	Sin encaje
<b>Plazo</b>	Hasta 24 meses
<b>Tasa de interés</b>	Del 20%
<b>Garantías</b>	Garantías personal
<b>Forma de pago</b>	Mensual
<b>Metodología</b>	Individual

#### ➤ Requisitos:

- a) Solicitud crédito deudor
- b) Copias de cedula y papeleta de votación deudor en el caso de que haya cambios, caso contrario se consideraran los mismos documentos de la primera operación.

➤ **Control**

- Que el socio no tenga créditos en mora en la Coac. Virgen del Cisne en calidad de garante y de familiares en el primer grado de afinidad y consanguinidad.
- Que no presente pagos irregulares en créditos anteriores. Mora histórica mayor a 8 días.
- Que no haya tenido créditos en el sistema financiero a partir de 30 días de retraso en los últimos 12 meses
- Que no tenga más de 2 créditos vigentes en el sistema financiero.
- Mantenga un Scorign inferior a 900 puntos.
- Edad mínima de 18 años y máxima de 65 años.

➤ **Beneficios**

- Crédito inmediato en menos de 24 horas
- Seguro de desgravamen de socio y codeudor.
- Seguro de Sepelio

***Aplicación***

La señora Patricia Arias se acerca a la Cooperativa a solicitar un crédito Flash mismo que será invertirlo en la elaboración de cajas para las máquinas prensadoras, de acuerdo a las características del crédito Flash no deposita el encaje inicial; y los requisitos se aplican de acuerdo a lo establecido en las características de este crédito y el monto de crédito al que accede es de \$1500.00 USD para 7 meses a una tasa de interés del 20%, los pagos se establecen de acuerdo a la siguiente tabla de amortización.

Cuotas	Fecha Inicio	Fecha Vencimiento	Días	Préstamo	Valor Capital	Interés	Seguro	Total
1	04/08/2014	04/09/2014	31	1500	214,29	25,83	0,39	240,51
2	04/09/2014	04/10/2014	28	1285,71	214,29	20,00	0,32	234,61
3	04/10/2014	04/11/2014	31	1071,42	214,29	18,45	0,26	233,00
4	04/11/2014	04/12/2014	30	857,13	214,29	14,29	0,19	228,77
5	04/12/2014	04/01/2015	31	642,84	214,28	11,07	0,13	225,48
6	04/01/2015	04/02/2015	30	428,56	214,28	7,14	0,06	221,49
7	04/02/2015	04/03/2015	31	214,28	214,28	3,69	0,00	217,97
TOTAL					<b>1500,00</b>	<b>100,48</b>	<b>1,35</b>	<b>1601,83</b>

### 3.6.3 CREDI- BLOCK

A Este tipo de crédito pueden acceder los socios cuya actividad artesanal sea la de producción de bloques, ya que el mismo está destinado para el capital de trabajo o compra de maquinaria para su actividad económica.

- La facilidad y agilidad en el acceso al crédito.
- Operaciones de crédito con montos hasta los 5000 usd.
- Frecuencia de pago puede ser mensual o bimensual
- Este tipo de crédito podrá ser otorgado por temporadas.

#### ➤ Características

Monto Individual	Desde 1000 usd hasta 5000 usd
Ahorro obligatorio	Sin encaje
Plazo	Hasta 24 meses
Tasa de interés	Del 22%
Garantías	Garantías personal o quirografaria.
Forma de pago	Mensual o bimensual
Metodología	Individual

➤ **Requisitos:**

- a) Solicitud crédito deudor y garante.
- b) Copias de cedula y papeleta de votación deudor y garante
- c) Carta de pago de luz o teléfono original socio y garante.
- d) Una foto tamaño carnet.
- e) Copia de escritura de terreno y pago de impuesto predial deudor o garante.
- f) Copia de matrícula de vehículo deudor o garante.

Se aplicara garantía personal en caso de ser crédito recurrente a partir del tercer crédito con pagos puntuales hasta 5 días.

➤ **Control**

- Que el socio no tenga créditos en mora en la Coac. Virgen del Cisne en calidad de garante y de familiares primer grado de afinidad y consanguinidad.
- Que no haya presentado pagos irregulares en créditos anteriores. Mora histórica continua de 45 días; más de tres cuotas vencidas mayores a 25 días no consecutivas en el crédito.
- Que se haya recuperado la cartera con trámite extrajudicial.
- El deudor y garante presenten atrasos por más de 30 días en el sistema financiero buro de crédito y 60 días en sistema comercial.
- Que no tenga 3 créditos vigentes en el sistema financiero.
- Scoring inferior a 600 puntos socio o codeudor
- No garantes con más 67 años de edad
- Que no tenga antecedentes penales por actividades ilícitas

➤ **Beneficios**

- Crédito sin encaje.
- Seguro de desgravamen socio y codeudor
- Fondo mortuario socio.

### **Aplicación**

El socio Luis Moreno es propietario de un taller de corte y confección específicamente de ropa deportiva. Además tiene un convenio con el Gobierno para la elaboración de uniformes escolares y requiere un crédito para la compra de tela y demás materiales que los utilizará para la elaboración del pedido.

El socio se acerca a la Cooperativa, apertura la cuenta con el valor de \$20,00 USD e indica que necesita un crédito del valor de \$4000,00 USD y que no posee dinero para depositar el encaje, por lo tanto se le solicita la siguiente documentación:

- ✓ Solicitud crédito deudor y garante.
- ✓ Copias de cedula y papeleta de votación deudor y garante
- ✓ Carta de pago de luz o teléfono original socio y garante.
- ✓ Una foto tamaño carnet.
- ✓ Copia de escritura de terreno y pago de impuesto predial garante.
- ✓ Copia de matrícula de vehículo deudor.

### **Confirmación datos del socio**

Dirección.- El domicilio y taller del socio Luis Moreno está ubicado en las Barrio la 4 Esquinas.

Destino de crédito.- estará destinado a la compra de tela para la confección de uniformes.

Tiene 4cargas familiares.

Para conocer la capacidad de pago presenta una solicitud de crédito en el cual establece un flujo de fondos:

<b>Ingresos mensuales promedio de los últimos 3 meses</b>		<b>Gastos mensuales promedio de los últimos 3 meses</b>	
sueldo del socio	\$ 800,00	alimentacion	220,00
sueldo del conyuge	\$ 200,00	Servicios Bàsicos:agua,luz	120,00
ganancias por el comercio	\$ -	Vestuario	100,00
por arriendos recibidos	\$ 200,00	Transporte	20,00
por alquiler de vehiculos		otros gastos	50,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 1.200,00</b>	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>510,00</b>
VALOR DISPONIBLE: \$ 690			

Una vez analizado el flujo de fondos del socio se procede a la aprobación por parte del asesor de Crédito en primera instancia el cual presenta en el comité de crédito para su aprobación.

El crédito aprobado es de un monto de \$4000.00 USD para 14 meses a una tasa de interés del 22%. Se procede a legalizar todos los documentos con las respectivas firmas del socio, codeudor y garante. Posteriormente se acredita el monto de \$ 4000.00 USD. A la cuenta del Sr. Luis Moreno, previo a la entrega de la tabla de amortización:

Tabla de amortización para pago mensual, sobre 14 meses plazo, las cuotas varían de acuerdo a los días que tiene cada mes el cual se muestra en la siguiente tabla de amortización:

Cuotas	Fecha Inicio	Fecha Vencimiento	Días	Préstamo	Valor Capital	Interés	Seguro	Total
1	04/01/2014	04/02/2014	31	4000	285,71	75,78	1,20	362,69
2	04/02/2014	04/03/2014	28	3714,29	285,71	63,56	1,11	350,38
3	04/03/2014	04/04/2014	31	3428,58	285,71	64,95	1,03	351,69
4	04/04/2014	04/05/2014	30	3142,87	285,71	57,62	0,94	344,27
5	04/05/2014	04/06/2014	31	2857,16	285,71	54,13	0,86	340,69
6	04/06/2014	04/07/2014	30	2571,45	285,71	47,14	0,77	333,62
7	04/07/2014	04/08/2014	31	2285,74	285,71	43,30	0,69	329,70
8	04/08/2014	04/09/2014	31	2000,03	285,71	37,89	0,60	324,20
9	04/09/2014	04/10/2014	30	1714,32	285,72	31,43	0,51	317,66
10	04/10/2014	04/11/2014	31	1428,6	285,72	27,06	0,43	313,21
11	04/11/2014	04/12/2014	30	1142,88	285,72	20,95	0,34	307,02
12	04/12/2014	04/01/2015	31	857,16	285,72	16,24	0,26	302,22
13	04/01/2015	04/02/2015	31	571,44	285,72	10,83	0,17	296,72
14	04/02/2015	04/03/2015	29	285,72	285,72	5,06	0,09	290,87
TOTAL					<b>4000,00</b>	<b>555,94</b>	<b>9,00</b>	<b>4564,94</b>

### 3.6.4 VC-GRUPAL

Este microcrédito está destinado a grupos que se caracterizan por su fuerte deseo de superación sin embargo tiene inconveniente al presentar garantías personales,

por lo que se respaldaran solidariamente entre los socios del grupo con garantías escalonadas. Para lo cual deberán considerar los siguientes parámetros.

- Agruparse mínimo 5 personas y un máximo de 8 socios.
- Elección de una directiva-
- Tener negocio de producción
- Tener más de tres meses de conocimiento del negocio
- Scoring superior a 600 puntos
- Créditos escalonados desde 300 dólares
- Para ser miembros del grupo no deberán superar más de dos miembros por familia
- La responsabilidad del pago del crédito es de todos los miembros del grupo.

➤ **Características**

<b>Monto Individual</b>	<b>300 a 2000</b>
<b>Ahorro obligatorio</b>	5 dólares por cuota de pago
<b>Plazo</b>	Hasta 12 meses
<b>Tasa de interés</b>	Del 18%
<b>Garantías</b>	Garantías solidaria
<b>Forma de pago</b>	Mensual o Semanal
<b>Metodología</b>	Grupal

➤ **Requisitos**

- Mantener una cuenta de ahorros a nombre del presidente del grupo o cualquier miembro de la directiva.
- Copia de cedula , papeleta de votación y carta de pago de luz de cada integrante

- Foto tamaño carnet actualizado individual
- Residir en la Parroquia Eloy Alfaro por lo menos 1 año.
- Solicitudes de crédito individuales
- Garantías solidarias escalonadas
- Uno de los miembros presentara la copia de escritura de terreno o impuesto predial mismo que se considera como garante del crédito.
- Firma de pagarés general a los integrantes de la directiva en el caso de los miembros del grupo firmarán un pagara de respaldo para la directiva con garantías escalonadas.

➤ **Control**

- Que el socio no tenga créditos en mora en la Coac. Virgen del Cisne en calidad de garante y de familiares.
- Que no haya presentado pagos irregulares en créditos anteriores. Mora histórica continua de 45 días; más de tres cuotas vencidas mayores a 25 días no consecutivas en el crédito.
- Los integrantes del grupo no presenten atrasos por más de 30 días en el sistema financiero.
- Que no tenga 3 créditos vigentes en el sistema financiero.
- Que no tenga antecedentes penales por actividades ilícitas

➤ **Beneficios**

- Crédito sin encaje
- Seguro de desgravamen de los socios
- Firma del cónyuge opcional.

### 3.6.5 REGISTRO CONTABLE

#### 3.6.5.1 Contabilización de Concesión de Crédito

- Registro de crédito concedido a la señora Patricia Arias de valor de \$4000 a un plazo de 14 meses a una tasa de interés del 20%

#### CUADRO No. 3.4

#### REGISTRO CONTABLE CONCESIÓN DE CRÉDITO

#### COAC VIRGEN DEL CISNE –CDT001

CUENTAS	DETALLE	DEBE	HABER
<b>14</b>	Cartera de créditos		
<b>1404</b>	Cartera de microcrédito por vencer		
<b>140405</b>	1 a30 días	285,71	
<b>140410</b>	De 31 a 90 días	571,42	
<b>140415</b>	De 91 a 180 días	571,42	
<b>140420</b>	De 181 a 360 días	1714,29	
<b>140425</b>	De más de 360 días	857,16	
<b>21</b>	Obligaciones con el público		
<b>2101</b>	Ahorros a la vista		
<b>210135</b>	Ahorros a la vista		4000,00
<b>7101</b>	Valores recibidos de terceros		
<b>73</b>	Acreedores por el contrario	4000,00	
<b>7301</b>	Valores recibidos de terceros		
<b>730110</b>	Documentos en garantía		
<b>74</b>	Cuentas de orden acreedoras		
<b>7401</b>	Valores recibidos de terceros		
<b>740110</b>	Documentos en garantía		4000,00

FUENTE: COAC Virgen del Cisne

ELABORADO POR: Las Tesistas

### 3.6.5.2 Contabilización de Pago de Crédito

- El 04 de Febrero la señora Patricia arias se acerca a cancelar su cuota de crédito de forma directa.

#### CUADRO No. 3.5

#### REGISTRO CONTABLE PAGO DE CRÉDITO

#### COAC VIRGEN DEL CISNE –CDT002

CUENTAS	DETALLE	DEBE	HABER
11	Fondos disponibles		
1101	Efectivo		
110105	Efectivo	355,71	
14	Cartera de créditos		
1404	Cartera de microcrédito por vencer		
140405	De 1 a30 días		285,71
51	Intereses y descuentos ganados		
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos		
510420	Cartera de créditos para la microempresa		68,89
2590	Otras cuentas por pagar		
259090	Seguro de desgravamen		1,11

FUENTE: COAC Virgen del Cisne

ELABORADO POR: Las Tesistas

### 3.6.5.2 Contabilización de Cartera Vencida

- El 04 de Marzo la señora Patricia Arias no se acerca a cancelar la cuota de su crédito por lo cual el registro contable es el siguiente:

**CUADRO No. 3.5**

**REGISTRO CONTABLE DE CARTERA VENCIDA**

**COAC VIRGEN DEL CISNE- CDT003**

CUENTAS	DETALLE	DEBE	HABER
	Cartera de créditos		
	Cartera de microcrédito que no devenga intereses		
	De 1 a 30 días	3428,58	
1452	Cartera de microcrédito vencida		
145205	1 a 30 días	285,71	
14	Cartera de créditos		
1404	Cartera de microcrédito por vencer		
140405	De 1 a 30 días		285,71
140410	De 31 a 90 días		571,42
140415	De 91 a 180 días		857,13
140420	De 181 a 360 días		1714,31
140425	De más de 360 días		285,72

FUENTE: COAC Virgen del Cisne

ELABORADO POR: Las Tesistas

**3.6.5.2 Contabilización de Recuperación de Cartera Vencida**

- El 10 Marzo la señora Patricia Arias se acerca a la Cooperativa a cancelar la cuota del crédito que se encontraba atrasada quedando el registro contable de la siguiente manera:

**CUADRO No. 3.6.****REGISTRO CONTABLE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA****COAC VIRGEN DEL CISNE-CDT004**

<b>CUENTAS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
<b>11</b>	Fondos disponibles		
<b>1101</b>	Efectivo		
<b>110105</b>	Efectivo	345,15	
<b>14</b>	Cartera de créditos		
<b>1452</b>	Cartera de microcrédito vencida		
<b>145205</b>	De 1 a30 días		285,71
<b>51</b>	Intereses y descuentos ganados		
<b>5104</b>	Intereses y descuentos de cartera de créditos		
<b>510420</b>	Cartera de créditos para la microempresa		57,78
<b>510450</b>	Interés por mora		0,63
<b>2590</b>	Otras cuentas por pagar		
<b>259090</b>	Seguro de desgravamen		1,03

FUENTE: COAC Virgen del Cisne

ELABORADO POR: Las Tesistas

## **4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para poner en marcha de mejor manera los objetivos del presente proyecto de tesis o continuación se presenta las conclusiones a las que se ha podido llegar a través de la investigación y el análisis realizado, tanto al sector artesanal , como también a la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne , las conclusiones tienen su fuente de sustento en los capítulos desarrollados en el proyecto de tesis ; de la misma manera con el fin de lograr una correcta implantación del proyecto se procedió a redactar las recomendaciones para el nuevo portafolio de crédito.

### ***4.1 Conclusiones***

- Acerca de las instituciones privadas se concluyó que las entidades de financiamiento del país consideran a los sectores rurales como índice de alto riesgo en cuanto a morosidad, por lo que los organismos de financiamiento privado prefieren no incluir este tipo de créditos en su portafolio.
- Las instituciones financieras cooperativas son entidades que tienen mayor enfoque en los sectores populares, como artesanos o microempresarios que buscan emprender negocios propios para mejorar su calidad de vida y la de sus familias, es por ello que tienen un portafolio de crédito destinado a este sector.
- La Parroquia Eloy Alfaro es una de los principales proveedores de materia prima para la construcción como lo es el bloque, también se desarrollan actividades de mecánica, confección de ropa, peluquería y belleza, sin

embargo no existe aún mecanismo como microcrédito que le permitan realizar un financiamiento oportuno de su negocio.

- Después de realizar los respectivos análisis al proyecto, se concluye que el mercado financiero enfocado al sector micro empresarial de artesanos de la Parroquia Eloy Alfaro es altamente potencial, y la propuesta se aplicará de acuerdo a las políticas de la Cooperativa Virgen del Cisne y además se ayudara a que este sector incremente su nivel de ingreso con un financiamiento óptimo.

#### ***4.2 Recomendaciones***

- Es necesario que las instituciones financieras empiecen a cubrir las necesidades de microcrédito en los segmentos que más lo requieren creando un adecuado producto financiero específico a este segmento tan significativo en la economía ecuatoriana.
- Las entidades financieras deben incluir en su portafolio de crédito un producto destinado al segmento artesanal, como microcréditos que les permitan financiar actividades propias de su negocio, para el desarrollo económico de su entorno.
- Para aplicar un proyecto que se requiera de inversión es necesario un estudio previo que permita establecer necesidad de los clientes para la correcta creación de productos destinados a estos segmentos y que sean aceptados, permitiendo obtener márgenes de rentabilidad.
- Es necesario canalizar el microcrédito a segmentos en desarrollo, mediante la aplicación de políticas flexibles que faciliten la financiación de este de sus actividades económicas y productivas.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Citada

- ANZOLA, Sérvulo; “Administración de Pequeñas Empresas”; Tercera edición, Editorial Mc Graw Hill; México 2010 (p.52).
- MUÑOZ, Luis; “Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica”; Tercera Edición, Editorial Gestión, Barcelona, España, 2005 (p. 29).
- DIAZ Alfredo y AGUILERA Víctor, “Introducción al mercado bursátil”; Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill; México 2013 (p.1).
- CASTILLO, Diana; “Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas”. 2da. Edición, Editorial ICONTEC, Colombia 2010 (pág. 81).
- CÓRDOBA, Marcial; “Gestión Financiera”. Primera Edición, Editorial Eco Ediciones 2012 (p. 3).
- Ley Orgánica de Régimen monetario del banco del Estado, Art. 24.
- Ley Orgánica de economía popular y solidaria y del sector popular y solidario, Art. 153
- CZINKOTA, “Michael; Marketing Internacional”, Cuarta edición, Editorial McGraw-Hill; México. 1996 (p.517).
- El directorio del Banco Central en su Registro Oficial No. 184 – 2009
- Boletín informativo de finanzas locales entre pueblos; “participación y solidaridad como principios del cooperativismo”, Boletín Informativo No. 3, Ecuador, 2005. (p, 8).
- CONFERENCIA Internacional sobre Microcrédito (6º: 1997: Washington, EE. UU.). Washington, Estados Unidos: Cumbre de Microcréditos.1997
- MORALES, Gabriela; “Estructura del Sistema Financiero” Equipo Editorial Tus Finanzas, Ecuador.(2013)

### **Consultada**

- Investigación en Sistemas Cooperativos de Ahorro y Crédito en el Sur de América Latina, 2003 (p.5).
- VAN DEN BERGHE, Edgar; “Diseño y administre su empresa orientada a los TLC. Tercera edición, Editorial Ecoe Ediciones, 2012.
- Revista Ekos; “Ranking Financiero Ecuatoriano 2012”, (pág. 39-42)
- Banco Central del Ecuador; Evolución del crédito y tasas de interés efectivas referenciales Febrero de 2012; (pág. 30-32)

### **Paginas virtuales**

- BARZALLO, Mario, “Fundamentos teóricos del sistema cooperativo” [en línea] [fecha de consulta: 09/01/2013] disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>
- MUÑOZ, Luis, “Gestión Administrativa” [en línea] [fecha de consulta: 25/02/2013] disponible en <http://ciberconta.unizar.es/leccion/cgestion/>

## 6. ANEXOS

### ANEXO No 1

#### ENCUESTAS APLICADAS A 70 ARTESANOS DEDICADOS A ACTIVIDADES MICROEMPRESARIALES DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA:** ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICROEMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.

**OBJETIVO:**

Identificar las necesidades de financiamiento del segmento microempresarial de artesanos, para determinar las principales características que debe tener el portafolio de crédito en la cooperativa Virgen del Cisne, que permita satisfacer las expectativas de los socios y clientes dedicados a esta actividad.

**INSTRUCTIVO:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una (X), según su corresponda.

#### CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es la actividad económica que usted realiza?

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Elaboración de bloques | <input type="checkbox"/> |
| Peluquería y belleza   | <input type="checkbox"/> |
| Confección de ropa     | <input type="checkbox"/> |
| Mecánica               | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Qué tiempo lleva realizando esta actividad?

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| Hasta 1 año | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------|

- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Más de 5 años

3. ¿Qué problemas ha encontrado en estos años de trabajo?

- Ventas a crédito
- Limitación de personal de trabajo
- Precios Bajos
- Falta de capital

4. ¿Conoce usted acerca de los productos o servicios que ofrece la Cooperativa Virgen del Cisne?

- Si  No

5. ¿Cuál de estos productos o servicios accede usted en la Cooperativa?

- Ahorros
- Inversiones
- Créditos
- Otros servicios

6. ¿Ha tenido usted créditos en la Cooperativa?

- Si  No

7. ¿Indique la razón por la que no renovó su crédito?

- Encajes
- Garantías
- Montos
- Tasas de Interes

8. Si mejoraran las condiciones de créditos ¿accediera a los mismos?

- Si  No

9. ¿Cual sería el destino de su crédito?

- Materia Prima
- Capital de Trabajo
- Maquinaria
- Adquisición de bienes

10. ¿Entre estos montos, cual cubriría sus necesidades?

- Entre 100 a 1000 USD
- De 1001 A 3000
- De 3001 A 5000
- Más de 5000 USD

11. ¿Qué forma de pago le parece conveniente para la cancelación de su crédito?

- Semanal
- Mensual
- Bimensual
- Trimestral

12. ¿Cual sería el plazo optimo para el pago del crédito?

- Hasta 6 meses
- De 7 a 12 meses
- De 13 a 18 meses
- De 19 a 24 meses

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO No. 2

### ENCUESTAS APLICADAS A 8 EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA:** ESTRUCTURACIÓN DE UN PORTAFOLIO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE PARA EL DESARROLLO DEL SEGMENTO MICROEMPRESARIAL DE ARTESANOS DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO.

#### **OBJETIVO:**

Identificar cuáles son los productos o servicios en la que la cooperativa presenta mayor demanda de socios y las desventajas que puede ocasionar cuando no se está de acorde a las expectativas de los socios y clientes.

**INSTRUCTIVO:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una (X), según su corresponda.

### CUESTIONARIO

1. ¿Podría usted señalar que productos ofrece la cooperativa tiene mayor demanda?

Ahorros

Créditos

Servicios Complementarios

2. ¿Qué tipo de créditos tiene mayor demanda en la Cooperativa?

Microcréditos

Créditos de Consumo

Créditos Comerciales

3. ¿De cada 10 socios que ingresan a la cooperativa ¿cuántas personas acceden a un microcrédito?

De 1-3

De 4-6

De 7-10

4. ¿Cuáles de estos parámetros cree usted que influyen en los socios para acceder a un crédito?

Encajes

Garantías

Tasa de Interés

Rapidez

5. ¿Podría indicar en que porcentaje los socios renuevan sus créditos?

10% - 25%

26% - 50%

51% - 75%

76% - 99%

6. ¿Por qué considera usted que los socios solo renuevan en este porcentaje?

Monto

Encajes

Garantías

Tasa de Interés

7. ¿A qué actividad están destinados la mayor parte de créditos a los que acceden los socios?

Comercio

Compra de Bienes

Consumo

Producción

8. ¿Considera usted que la Cooperativa debería ampliar sus productos y servicios?

SI

NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**