

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

#### PROYECTO DE TESIS DE GRADO

**TEMA:**

**“COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS  
MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA  
CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA  
MANÁ, AÑO 2010”**

Proyecto de Tesis presentado previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial

**Autora:**

Castillo Granja María Fernanda

**Tutor:**

Ing. Villarroel Maya Ángel Alberto

La Maná – Ecuador

Agosto - 2013

## **AUTORÍA**

La investigación, resultados, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo investigativo **“COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2010”**, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

.....  
Castillo Granja María Fernanda  
C.I. 0503122491

## **AVAL DEL TUTOR DE TESIS**

En calidad de Tutor del trabajo de Investigación sobre el tema:

**“COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2010”**, de Castillo Granja María Fernanda, postulante de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requisitos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de grado 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.

La Maná, Agosto 2013

El DIRECTOR.

.....  
Ing. Villarroel Maya Ángel Alberto

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

La Mana – Ecuador

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el 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, el postulante: **Castillo Granja María Fernanda**, con el título de tesis: **“COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2010”**; ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar el empastado correspondiente, según la normativa institucional.

La Mana, Agosto del 2013.

Para constancia firman:

.....  
Lic. Enry Medina.  
PRESIDENTE

.....  
Dra. Marcela Vizuete.  
MIEMBRO

.....  
Eco. Carmen Ulloa  
OPOSITOR

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar me gustaría dar las gracias a Dios por las bendiciones recibidas y haberme guiado por el camino de la felicidad; igualmente a cada uno de los que son parte de mi familia, en especial a mi padres, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional y han estado en los momentos más especiales de mi vida.

En segundo lugar a mi tutor de tesis el Ing. Villarroel Maya Ángel Alberto, por su constante apoyo, ya que sin su ayuda no hubiera podido concluir mi tesis.

**María Fernanda**

## **DEDICATORIA**

El desarrollo del presente trabajo es dedicado a mi Familia, porque ha estado conmigo todo momento, que con esfuerzo y sacrificio, me han proporcionado lo mejor cuidándome y dándome fortaleza para continuar, quienes a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, ya que han sido parte importante de mi crecimiento personal y profesional.

**María Fernanda**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

| N°        | TEMAS  | PÁG   |
|-----------|--|-------|
|           | Portada.....   | I     |
|           | Autoría.....   | ii    |
|           | Aval de la Directora de Tesis.....                     | iii   |
|           | Aprobación del Tribunal de Grado.....                  | iv    |
|           | Agradecimiento.....                                    | V     |
|           | Dedicatoria.....                                       | vi    |
|           | Índice de Contenidos.....                              | vii   |
|           | Índice de tablas.....                                  | xiv   |
|           | Índice de gráficos.....                                | xvi   |
|           | Índice de anexos.....                                  | xviii |
|           | Resumen.....   | xix   |
|           | Abstract.....  | xx    |
|           | Certificación.....                                     | xxi   |
|           | Introducción.....                                      | 1     |
| 1         | <b>FUNDAMENTACIÓN TEORICA</b>                          | 3     |
| 1.1       | Antecedentes Investigativos.....                       | 3     |
| 1.1.1     | Proyecto 1:.....                                       | 3     |
| 1.1.2     | Proyecto 2:.....                                       | 4     |
| 1.2       | Categorías Fundamentales.....                          | 6     |
| 1.3       | Marco Teórico.....                                     | 7     |
| 1.3.1     | La Economía.....                                       | 7     |
| 1.3.1.1   | Escases y Eficiencia.....                              | 8     |
| 1.3.1.2   | Los Interrogantes Básicos de un Sistema Económico..... | 9     |
| 1.3.1.2.1 | Las Posibilidades Tecnológicas de la Sociedad.....     | 10    |
| 1.3.1.2.2 | Economía Descriptiva.....                              | 11    |
| 1.3.1.2.3 | Teoría Económica.....                                  | 12    |
| 1.3.1.2.4 | Política Económica.....                                | 13    |
| 1.3.1.3   | Microeconomía.....                                     | 14    |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 1.3.2     | Gestión Empresarial.....                        | 15 |
| 1.3.2.1   | Gestión y Administración.....                   | 15 |
| 1.3.2.1.1 | Gestión Económica.....                          | 16 |
| 1.3.2.1.2 | Gestión Financiera.....                         | 17 |
| 1.3.2.1.3 | Gestión de Recursos Humanos.....                | 18 |
| 1.3.2.2   | La Gestión del Conflicto.....                   | 20 |
| 1.3.2.3   | Responsabilidades Sociales de la Empresa.....   | 21 |
| 1.3.2.4   | Actividad Empresarial.....                      | 22 |
| 1.3.2.5   | Gestión Medioambiental.....                     | 23 |
| 1.3.2.6   | Organización del Trabajo.....                   | 24 |
| 1.3.2.7   | Microfinanzas.....                              | 26 |
| 1.3.2.8   | Microempresas.....                              | 26 |
| 1.3.3     | Cooperativa de Ahorro y Crédito.....            | 27 |
| 1.3.3.1   | Productos y servicios.....                      | 28 |
| 1.3.3.1.1 | Productos de captaciones.....                   | 28 |
| 1.3.3.1.2 | Productos de colocaciones.....                  | 31 |
| 1.3.3.1.3 | Otros servicios.....                            | 37 |
| 1.3.3.2   | Retiro de Dinero en Efectivo.....               | 42 |
| 1.3.3.3   | Actualización de la Libreta de Ahorro.....      | 43 |
| 1.3.3.4   | Enviar Remesas de Dinero al Extranjero.....     | 45 |
| 1.3.3.5   | Pago de Servicios Públicos.....                 | 47 |
| 1.3.3.6   | Microcréditos.....                              | 47 |
| 1.3.3.6.1 | Oferta.....                                     | 48 |
| 1.3.3.6.2 | Demanda.....                                    | 49 |
| 1.3.3.7   | Responsabilidad Social Cooperativa.....         | 49 |
| 1.3.3.7.1 | Desarrollo Socio-Económico De La Empresa.....   | 51 |
| 1.3.4     | Comercialización.....                           | 51 |
| 1.3.4.1   | Etapas del Estudio de Comercialización.....     | 52 |
| 1.3.4.2   | Microcomercialización.....                      | 53 |
| 1.3.4.3   | Macrocomercialización.....                      | 53 |
| 1.3.4.4   | Funciones de la Comercialización.....           | 54 |
| 1.3.4.5   | Papel de la Comercialización en la Empresa..... | 55 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| 1.3.4.6     | Administración Comercial.....                                  | 55 |
| 1.3.4.7     | Comercialización al Menudeo o al por Menor.....                | 56 |
| 1.3.4.8     | Gastos de Comercialización.....                                | 57 |
| 1.3.4.9     | La Dinámica de la Comercialización.....                        | 58 |
| 1.3.4.10    | Proceso de comercialización de servicios                       | 59 |
| 1.3.5       | Rentabilidad.....  | 60 |
| 1.3.5.1     | La Rentabilidad en el Análisis Contable.....                   | 60 |
| 1.3.5.2     | Indicadores de rentabilidad.....                               | 61 |
| 1.3.5.3     | Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial.....        | 62 |
| 1.3.5.3.1   | Rentabilidad Económica.....                                    | 63 |
| 1.3.5.3.1.1 | Calculo de la Rentabilidad Económica.....                      | 64 |
| 1.3.5.3.1.2 | Otras Formulaciones de Rentabilidad Económica.....             | 66 |
| 1.3.5.3.1.3 | Descomposición de la Rentabilidad Económica.....               | 68 |
| 1.3.5.3.1.4 | Margen de Rentabilidad.....                                    | 70 |
| 1.3.5.3.1.5 | Rentabilidad Económica como Producto de Margen y Rotación..... | 70 |
| 1.3.5.3.2   | Rentabilidad Financiera.....                                   | 72 |
| 1.3.5.3.2.1 | Cálculo de la rentabilidad financiera.....                     | 72 |
| 1.3.5.3.2.2 | Descomposición de la rentabilidad financiera.....              | 74 |
| 1.3.5.3.2.3 | Relación lineal entre Rentabilidad Económica y Financiera..... | 75 |
| 1.3.5.3.2.4 | Factores de la rentabilidad financiera.....                    | 77 |
| 1.3.5.3.2.5 | Apalancamiento Financiero.....                                 | 79 |
| 1.3.5.4     | Presupuesto Financiero.....                                    | 79 |
| <br>        |  |    |
| 2           | <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>                 | 81 |
| 2.1         | Breve caracterización del objeto de estudio.....               | 81 |
| 2.2         | Operacionalización de las variables.....                       | 85 |
| 2.3         | Análisis e Interpretación Resultados.....                      | 86 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| 2.3.1     | Metodología de la Investigación.....  | 86  |
| 2.3.1.1   | Tipos de Investigación.....   | 86  |
| 2.3.1.2   | Metodología.....  | 87  |
| 2.3.1.3   | Unidad de Estudio.....  | 88  |
| 2.3.1.3.1 | Población universo.....   | 88  |
| 2.3.1.3.2 | Tamaño de la muestra para clientes.....   | 88  |
| 2.3.2     | Métodos y Técnicas a Ser Empleadas.....   | 89  |
| 2.3.2.1   | Métodos.....  | 89  |
| 2.3.2.2   | Técnicas.....   | 90  |
| 2.3.3     | Resultados de las Encuestas.....  | 91  |
| 2.3.3.1   | Encuesta dirigida a los colaboradores de la Agencia<br>CACPECO La Maná.....   | 91  |
| 2.3.3.2   | Conclusión de los resultados de entrevistas a<br>Colaboradores de CACPECO.....  | 101 |
| 2.3.3.3   | Recomendación de los resultados de entrevistas a<br>Colaboradores de CACPECO.....   | 101 |
| 2.3.3.4   | Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de<br>Ahorro y Crédito CACPECO del Cantón La Maná.....   | 102 |
| 2.4       | Comercialización  | 126 |
| 2.4.1     | Etapas del Procedimientos para el Otorgamiento de<br>Créditos.....  | 126 |
| 2.5       | Rentabilidad.....   | 137 |
| 2.5.1     | Variaciones (2008-2009).....  | 139 |
| 2.5.2     | Variaciones (2009-2010).....  | 141 |
| 2.5.3     | Síntesis del análisis horizontal del balance general en los<br>periodos 2008-2009-2010.....   | 144 |
| 2.6       | Análisis financiero horizontal a los microcréditos de la<br>cooperativa de ahorro y crédito “CACPECO-La Maná”<br>Estado de Resultados-intereses de cartera de créditos<br>Períodos 2007-2008-2009-2010..... | 147 |
| 2.6.1     | Variaciones (2007-2008).....  | 148 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 2.6.2  | Variaciones (2008-2009).....   | 119 |
| 2.6.3  | Variaciones (2009-2010).....   | 150 |
| 2.6.4  | Síntesis del análisis horizontal a los Microcréditos de los años 2007-2008-2009-2010.....  | 151 |
| 2.7    | Análisis financiero horizontal a los microcréditos de la Cooperativa de ahorro y crédito “CACPECO-La Maná” Estado de Resultados-otros gastos y pérdidas período 2007-2008-2009-2010..... | 154 |
| 2.7.1  | Variaciones (2007-2008).....   | 155 |
| 2.7.2  | Variaciones (2008-2009).....   | 155 |
| 2.7.3  | Variaciones (2009-2010).....   | 156 |
| 2.7.4  | Síntesis del análisis horizontal a los Microcréditos de los años 2007-2008-2009-2010.....  | 156 |
| 2.8    | Los indicadores de la Rentabilidad.....  | 158 |
| 2.8.1  | Análisis de los Indicadores de la Rentabilidad.....  | 160 |
| 2.8.2  | Síntesis de los indicadores de rentabilidad en los años 2007-2008-2009-2010.....   | 164 |
| 2.9    | Los indicadores de la Eficiencia.....  | 166 |
| 2.9.1  | Síntesis de los indicadores de eficiencia en los años 2007-2008-2009-2010.....   | 168 |
| 2.10   | Análisis financiero horizontal a los reporte créditos concedidos periodos 2007-2008-2009-2010.....   | 169 |
| 2.10.1 | Síntesis del análisis horizontal a los reportes de los créditos concedidos en los periodos 2007-2008-2009-2010.....  | 171 |
| 2.11   | Análisis financiero horizontal a los intereses por cobrar cartera de crédito período 2007-2008-2009-2010.....  | 172 |
| 2.11.1 | Síntesis del análisis horizontal a los Interese por Cobrar de la Cartera de Crédito en los periodos 2007-2008-2009-2010.....   | 174 |
| 2.12   | Análisis financiero horizontal a los tipo de crédito   |     |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
|        | período 2007-2008-2009-2010.....  | 175 |
| 2.12.1 | Síntesis del análisis horizontal por tipos de créditos en los periodos 2007-2008-2009-2010..... | 177 |
| 2.13   | Informe financiero de comercialización y Rentabilidad...  | 178 |
| 2.14   | Impacto Económico de los Microcréditos sobre la Economía en el Cantón La Maná.....              | 180 |
| 3      | <b>PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</b> .....  | 182 |
| 3.1    | Título de la Propuesta de Mejoramiento.....   | 182 |
| 3.2    | Introducción.....   | 182 |
| 3.3    | Fundamentación.....   | 183 |
| 3.4    | Justificación.....  | 184 |
| 3.5    | Objetivos.....  | 184 |
| 3.5.1  | Objetivo General.....   | 184 |
| 3.5.2  | Objetivos Específicos.....  | 185 |
| 3.6    | Importancia.....  | 185 |
| 3.7    | Ubicación Sectorial y Física.....   | 186 |
| 3.7.1  | Factibilidad.....   | 186 |
| 3.8    | Metas.....  | 186 |
| 3.9    | Estrategias.....  | 187 |
| 3.10.  | Desarrollo del Trabajo.....   | 187 |
| 3.11   | Plan de Capacitación Integral.....  | 188 |
| 3.12   | Conclusiones y Recomendaciones.....   | 190 |
| 4      | <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....   | 192 |
| 4.1    | Conclusiones.....   | 192 |
| 4.2    | Recomendaciones.....  | 194 |
| 4.3    | Verificación de las Preguntas Científicas.....  | 195 |
| 5      | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....   | 197 |
| 6      | <b>ANEXOS</b> .....   | 206 |

## ÍNDICE DE TABLAS

| N° | TEMAS   | PÁG |
|----|---|-----|
| 1  | Operacionalización de las Variables.....  | 85  |
| 2  | Población por Estrato.....  | 88  |
| 3  | Cumplimiento de la Organización.....  | 91  |
| 4  | Aplicación de Políticas Sistemáticas y Consistentes.....                              | 92  |
| 5  | Análisis del Record en pagos puntuales.....   | 93  |
| 6  | La eficiencia administrativa de la cooperativa.....                                   | 94  |
| 7  | Plan estratégico para el cumplimiento del procedimiento operativo.....                | 95  |
| 8  | Análisis socio-económico para evaluar la calidad y competencia de la cooperativa..... | 96  |
| 9  | Enfoque del análisis socio-económico de la cooperativa.                               | 97  |
| 10 | Margen bruto financiero.....  | 98  |
| 11 | Liquidez producido por los créditos a largo plazo.....                                | 99  |
| 12 | Mecanismos para la recuperación de créditos.....                                      | 100 |
| 13 | Tiempo de ser socios de la cooperativa CACPECO.....                                   | 102 |
| 14 | Actividades económicas del socio.....   | 103 |
| 15 | Confiabilidad en la cooperativa CACPECO.....  | 104 |
| 16 | Servicios de preferencia de los clientes de la cooperativa CACPECO.....               | 105 |
| 17 | Servicio al cliente de la cooperativa CACPECO.....                                    | 106 |
| 18 | Mejoramiento de la cooperativa CACPECO.....   | 107 |
| 19 | Monto de crédito más reciente.....  | 108 |
| 20 | Plazo de crédito.....   | 109 |
| 21 | Destino del crédito.....  | 110 |
| 22 | Concordancia de documentos para realizar un crédito.....                              | 111 |
| 23 | Monto para apertura una cuenta de ahorros y créditos.....                             | 112 |
| 24 | Movimiento de la cuenta para acceder un crédito.....                                  | 113 |
| 25 | Monto del primer crédito.....   | 114 |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 26 | Aprobación inmediata de un crédito.....   | 115 |
| 27 | Tasas de interés accesibles a la economía.....  | 116 |
| 28 | Políticas de cobranza en la cooperativa CACPECO.....  | 117 |
| 29 | Políticas de cobranzas que no está de acuerdo el cliente...   | 118 |
| 30 | Incentivos al socio por pronto pago.....  | 119 |
| 31 | Tipo sanciones por incumplimiento de pago.....  | 120 |
| 32 | Notificados por falta de pago.....  | 121 |
| 33 | Causas por atrasos de pagos.....  | 122 |
| 34 | Factores que impiden a los socios solicitar un crédito.....   | 123 |
| 35 | Temas de capacitación.....  | 124 |
| 36 | Personal capacitado en atención al servicio al cliente.....   | 125 |
| 37 | Análisis financiero horizontal del balance general de la<br>Cooperativa de ahorro y crédito “CACPECO-La Maná”...  | 137 |
| 38 | Análisis financiero horizontal a los microcréditos de la<br>cooperativa de ahorro y crédito “CACPECO-La Maná”<br>Estado de resultados-intereses de cartera de créditos..... | 148 |
| 39 | Análisis financiero horizontal a los microcréditos de<br>CACPECO estado de resultados-otros gastos y pérdidas...  | 156 |
| 40 | Los indicadores de la rentabilidad cooperativa de ahorro<br>y crédito “CACPECO-La Maná”.....  | 159 |
| 41 | Los indicadores de la eficiencia.....   | 167 |
| 42 | Análisis financiero horizontal a los reporte créditos<br>concedidos.....  | 170 |
| 43 | Análisis financiero horizontal a los intereses por cobrar<br>cartera de crédito.....  | 173 |
| 44 | Análisis financiero horizontal a los tipo de crédito.....   | 176 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| N° | TEMAS   | PÁG |
|----|---|-----|
| 1  | Mapa del Ecuador.....   | 82  |
| 2  | Provincia de Cotopaxi.....  | 83  |
| 3  | Cantón La Maná.....   | 84  |
| 4  | Cumplimiento de la Organización.....  | 91  |
| 5  | Aplicación de Políticas Sistemáticas y Consistentes.....                              | 92  |
| 6  | Análisis del record de pagos del socio antes de otorgarle otro microcrédito.....      | 93  |
| 7  | La eficiencia administrativa de la cooperativa.....                                   | 94  |
| 8  | Plan estratégico para el cumplimiento del procedimiento operativo.....                | 95  |
| 9  | Análisis socio-económico para evaluar la calidad y competencia de la cooperativa..... | 96  |
| 10 | Enfoque del análisis socio-económico de la cooperativa.                               | 97  |
| 11 | Margen bruto financiero.....  | 98  |
| 12 | Liquidez producido por los créditos a largo plazo.....                                | 99  |
| 13 | Mecanismos para la recuperación de créditos.....                                      | 100 |
| 14 | Tiempo de ser socios de la cooperativa CACPECO.....                                   | 102 |
| 15 | Actividades económicas.....   | 103 |
| 16 | Confiabilidad en la cooperativa CACPECO.....  | 104 |
| 17 | Servicios que de preferencia de clientes de la cooperativa CACPECO.....               | 105 |
| 18 | Servicio al cliente de la cooperativa CACPECO.....                                    | 106 |
| 19 | Mejoramiento de la cooperativa CACPECO.....   | 107 |
| 20 | Monto de crédito más reciente.....  | 108 |
| 21 | Plazo de solicitado para cancelar.....  | 109 |
| 22 | Destino del crédito.....  | 110 |
| 23 | Concordancia de documentos para realizar un crédito.....                              | 111 |
| 24 | Monto para apertura una cuenta de ahorros y créditos.....                             | 112 |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 25 | Movimiento de la cuenta para acceder un crédito.....                   | 113 |
| 26 | Monto del primer crédito.....  | 114 |
| 27 | Aprobación inmediata de un crédito.....                                | 115 |
| 28 | Tasas de interés accesibles a la economía.....                         | 116 |
| 29 | Políticas de cobranza en la cooperativa CACPECO.....                   | 117 |
| 30 | Políticas de cobranzas que no está de acuerdo el cliente...            | 118 |
| 31 | Incentivos al socio por pronto pago.....                               | 119 |
| 32 | Tipo sanciones por incumplimiento de pago.....                         | 120 |
| 33 | Notificados por falta de pago.....                                     | 121 |
| 34 | Causas por atrasos de pagos.....                                       | 122 |
| 35 | Factores que impiden a los socios solicitar un crédito.....            | 123 |
| 36 | Temas de capacitación.....   | 124 |
| 37 | Personal capacitado en atención al servicio al cliente.....            | 125 |
| 38 | Flujo de procedimientos para la promoción y<br>comercialización.....   | 128 |
| 39 | Flujo de procedimientos para el otorgamiento de créditos               | 129 |
| 40 | Flujo de seguimiento y recuperación de cartera de los<br>créditos..... | 136 |
| 41 | Intereses de Cartera de Créditos 2007-2008.....                        | 147 |
| 42 | Intereses de Cartera de Créditos 2008-2009.....                        | 147 |
| 43 | Intereses de Cartera de Créditos 2009-2010.....                        | 148 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

| <b>Nº</b> | <b>TEMAS</b>  | <b>PÁG</b> |
|-----------|---|------------|
| 1         | Encuesta dirigida a Socios de la cooperativa CACPECO<br>Ltda..... | 205        |
| 2         | Encuesta a colaboradores de la cooperativa CACPECO<br>Ltda.....   | 211        |
| 3         | Estados Financieros.....  | 214        |



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS La Maná – Ecuador

### “COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2010”

**Autor: Castillo Granja Mará Fernanda**

#### RESUMEN

Los factores cambiantes de la economía del país afectan el desarrollo del Cantón La Maná, razón por la cual juegan un rol muy importantes los servicios financieros de entidades públicas y privadas que sirvan de gran apoyo para invertir en alternativas factibles que fortalezca el crecimiento microempresarial y el liderazgo de mercados. El propósito fundamental de la investigación fue estudiar la comercialización y rentabilidad de microcréditos otorgados por CACPECO, cuyo aporte actual es muy valioso y debe seguir incentivando a los socios, brindando un servicio de calidad para que puedan satisfacer con las necesidades de su propio bienestar y el de comunidad. El proyecto utilizó la inducción, deducción, análisis y síntesis, métodos importantes que permitieron el conocimiento del objeto de estudio y demás detalles técnicos científicos claves en el desarrollo de la propuesta. Los resultados obtenidos indican que los microcréditos otorgados por la Cooperativa generan rentabilidad adecuada para la institución y facilitan financiamiento oportuno para dar soluciones a dificultades y emprendimientos de la sociedad. El estudio entrega datos financieros relevantes de los microcréditos incluyendo estrategias de promoción y comercialización que ratifican la muy buena administración de CACPECO, lo cual sirve para que los ejecutivos responsables sigan con el mismo entusiasmo y compromiso, ayudando a los socios para que continúen con el fomento y creación de microempresas en el Cantón y su entorno.

**Descriptor:** Comercialización, Rentabilidad, Microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

La Maná - Ecuador

"MARKETING AND PERFORMANCE OF MICRO CREDIT GRANTED BY  
"CACPECO" COOPERATIVE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE  
ECONOMY OF LA MANA CANTON, YEAR 2010"

**Author: Castillo Granja María Fernanda**

### ABSTRACT

The economic changing factors of the country affect the development of La Maná Canton, because they have a very important role in the financial services of the public and private entities that serve as strong support for investing in feasible alternatives to strengthen growth and micro business market leadership. The main purpose of this research was to study the marketing and profitability of micro credits granted by "CACPECO" Cooperative whose current contribution is valuable and should continue encouraging partners, providing a quality service that can satisfy the needs of their own welfare and community. The project used the induction, deduction, analysis and synthesis, important methods that allowed the knowledge of the object of study and other scientific technical details in the development proposed. The results indicate that microcredit granted by the Cooperative generate appropriate returns for the institution and provide appropriate funding to solve the problems of society and enterprises. The study provides relevant financial data including micro credits and marketing promotion strategies that confirm the excellent management of this cooperative, which serves to keep the responsible executives with the same enthusiasm and commitment, helping partners to continue with the promotion and development of microenterprises in the Canton and its environment.

**Descriptors:** Marketing, Profitability.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



## CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

La Maná - Ecuador



## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente de la carrera de inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: la traducción del resumen de tesis al idioma inglés presentado por la señorita egresada: **Castillo Granja Mará Fernanda** cuyo título versa “**COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2010**” Lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, Agosto 2013

Atentamente

Lic. Sebastián Ramón

C.I 0503016685

## INTRODUCCION

La presente investigación busca realizar un análisis de la comercialización y rentabilidad de los microcréditos otorgados por la Cooperativa CACPECO y su relación con la economía del Cantón La Maná.

Los microcréditos son pequeños préstamos concedidos a personas naturales y jurídicas o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generado por dichas actividades. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas de bajos recursos puedan financiar proyectos laborales, por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micros seguros, ahorros u otros.

El futuro de las microfinanzas en el Ecuador muestra una cara positiva ya que en junio de este año, el microcrédito considerado de \$500 a \$2.500 presenta un crecimiento de 25,5%. El economista ecuatoriano Sebastián Paredes, presidente del BDS Bank Hong Kong y director de DBS China, en conferencia sobre el "Presente y el futuro de las microfinanzas", señaló que los microcréditos han permitido el crecimiento de la población de escasos recursos tanto en forma personal como micro empresarial.

Actualmente existen muchas instituciones que se dedican a ofrecer los microcréditos, como es el caso de CACPECO, que es muy reconocida por brindar este servicio de carácter financiero a sus socios, para que así los mismos puedan mejorar su calidad de vida y cuya fuente de repago es su ingreso.

Para el desarrollo del trabajo se efectuó inicialmente una investigación exploratoria, para la búsqueda de problemas, oportunidades esenciales y levantamiento de antecedentes, datos e información de CACPECO, lo cual permitió el conocimiento de la realidad actual del objeto de estudio.

La investigación descriptiva también fue útil en la determinación de situaciones, costumbres, actitudes y características de los potenciales socios y los procesos técnicos, administrativos, financieros y comerciales inmersos. Las encuestas realizadas a socios y colaboradores de la cooperativa fueron claves para la definición de fortalezas y debilidades de los microcréditos, su comercialización y análisis de la rentabilidad.

El Capítulo I, contiene la Fundamentación Teórica donde se destaca los Antecedentes Investigativos, las Categorías Fundamentales como Economía, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Comercialización, Rentabilidad, Gestión Empresarial, Microcréditos y el Marco Teórico; lo cual aporta con experiencias, tendencias, teorías y criterios de varios autores sobre diferentes tópicos que ayudan a entender el contexto de la investigación.

En el Capítulo II, se realizó una breve caracterización del objeto de estudio, Operacionalización de variables, investigación exploratoria, descriptiva, correlacional, diseño no experimental, población universo, tamaño de muestra, criterio de selección de la muestra, métodos como la inducción, deducción, análisis, síntesis, encuestas y resultados obtenidos de la aplicación a socios y colaboradores de la CACPECO y, verificación de preguntas científicas.

El Capítulo III justifica plenamente el estudio realizado, además presenta objetivos y el diseño de la propuesta que parte de la comercialización, tipos de créditos, procedimientos para el otorgamiento de créditos, flujo de la promoción y comercialización, flujo de seguimiento y recuperación de cartera, la rentabilidad, análisis financiero horizontal del balance general 2008 – 2010, a los microcréditos 2007 – 2010, a los intereses por cobrar de cartera y a los tipos de créditos, indicadores de rentabilidad y de eficiencia, impacto económico de los microcréditos sobre la economía del Cantón La Maná, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 Antecedentes

Una vez realizadas las investigaciones en torno al tema, se presenta a continuación la información de dos proyectos que tienen relación directa con el tema del presente anteproyecto de tesis, los mismos que servirán de base para desarrollar de mejor manera el presente trabajo de investigación.

#### *1.1.1 Proyecto 1*

##### *“El papel y las problemáticas del microcrédito”*

La expansión del microcrédito ha sido relevante a partir de los años ochenta del siglo pasado. Si al principio el fenómeno del microcrédito representaba una realidad con un radio de acción limitado solo a países subdesarrollados, en los últimos años se ha evidenciado un crecimiento paralelo en algunos países industrializados.

El problema del crédito atañe también a los sistemas financieros occidentales, ya que áreas de subdesarrollo se encuentran inclusive en los países occidentales, desde las zonas rurales.

Hasta los suburbios de las grandes metrópolis donde la pobreza está fuertemente presente.

El microcrédito se ha vuelto un término ampliamente difundido, antes en el sector de la cooperación internacional y del desarrollo y luego también en los países desarrollados, como herramienta anti-usura y como soporte al nacimiento y desarrollo de una nueva Microempresarialidad.

Se trata de una particular forma de crédito, caracterizada por pequeños montos, sin vínculos de garantía. Estas características han permitido que el microcrédito se difundiera entre los pobres de los países subdesarrollados y contribuyera al crecimiento de microempresas en los países desarrollados.

Sin embargo, estas han mantenido lo que es el paradigma típico del “microcrédito”: una fuerte relación de confianza entre prestamista y prestatario.

La especificidad típica del microcrédito consiste justamente, en además de la exigüidad de los préstamos concedidos, en la relación de confianza entre acreedor y deudor, que elimina la necesidad de garantías.

En el microcrédito, la garantía real requerida por el crédito formal se sustituye con la constitución de fondos de emergencia o fondos de garantía interna, por medio del pago de cuotas adicionales por parte de los participantes en el programa, o por la constitución de un mecanismo de mutua responsabilidad entre los prestatarios (AMÉRICO Ochoa: WEB, 2005, p.75).

### ***1.1.2 Proyecto 2***

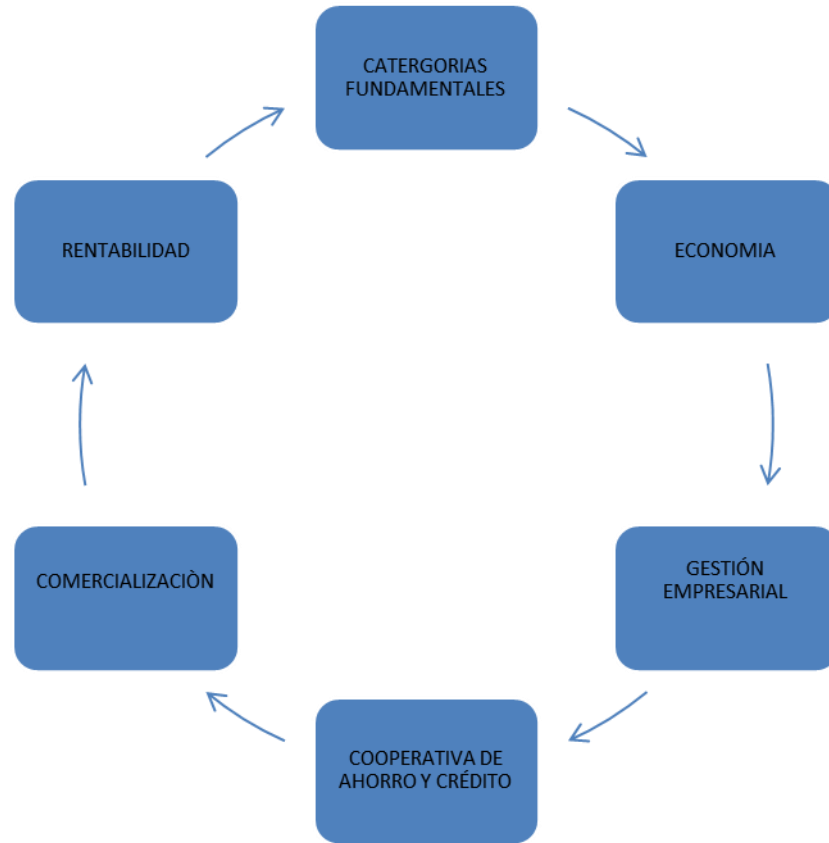
#### ***“Proyecto de microcrédito en América Latina”***

La globalización ha significado un enorme crecimiento en los flujos comerciales de los países, un aumento considerable de la inversión y, en general, del crecimiento económico, aunque no de la equidad. La liberalización comercial trae consigo un incremento en la circulación de bienes, factores, servicios y personas. La libre circulación de capitales ha determinado la aparición de múltiples formas

y modalidades de productos y servicios financieros, teniendo como soporte el gran desarrollo de las tecnologías de información y comunicación. Este proceso, en el marco de una vasta competencia, ha llevado a la banca comercial a renovarse y a ofertar nuevas oportunidades crediticias a sus clientes tradicionales, al desarrollo de los mercados de capitales con una variedad de opciones de financiamiento en continuo crecimiento, así como el desarrollo de otras modalidades de financiamiento creativas y útiles para los usuarios, como son los fondos de garantía y de capital riesgo, entre otros.

La ampliación de las micro y pequeñas empresas en el desarrollo económico y social es un tema de reciente atención en América Latina por parte de los investigadores sociales, gobiernos y organismos internacionales. En la medida en que se profundiza y se amplía el fenómeno de la globalización y de la liberalización comercial mayores son los desafíos para los micro y pequeños empresarios de países pobres como muchos de América Latina que no disponen de recursos tecnológicos, financieros ni acceso al mercado, con un pobre nivel de capacitación y asociación y un marco legal que no reconoce ni ofrece incentivos para la formalización de ese tipo de negocios (CAMINO David; LARA Juan, 2004, p.80).

## 1.2 Categorías Fundamentales



**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

## **1.3 Marco Teórico**

### ***1.3.1 Economía***

La economía es el estudio de cómo las sociedades utilizan recursos escasos para producir bienes valiosos y distribuirlos entre diferentes personas. Tras esta definición se esconden dos ideas clave de la economía: los bienes son escasos y la sociedad debe utilizar sus recursos con eficiencia. De hecho, la economía es una disciplina importante debido a la escasez y al deseo de ser eficientes. Pensemos en un mundo sin escasez. ¿Cuáles serían las consecuencias de poder producir cantidades infinitas de todos los bienes o de satisfacer en su totalidad los deseos humanos? La gente no se ocuparía por extender sus ingresos limitados porque tendrían que preocuparse por los costes laborales o por la atención de la salud; los gobiernos no necesitarían preocuparse por los impuestos, el gasto o la contaminación porque nadie se preocuparía por ello. Además, como todos tendríamos cuanto quisiéramos, nadie tendría que preocuparse por la distribución del ingreso entre distintas personas o clases de personas. En tal paraíso de la abundancia, todos los bienes serían gratuitos, como la arena en el desierto o el agua de mar en la playa. Todos los precios serían iguales a cero y los mercados resultarían innecesarios. De hecho, la economía ya no sería una disciplina útil. (SAMUELSON Paúl; NORDHAUS William, 2006, p.4).

La ciencia social que se ocupa del uso eficiente de los recursos limitados o escasos para lograr la máxima satisfacción de las necesidades ilimitadas de los seres humanos. Aunque quizás no sea evidente, la mayoría de los titulares de noticias sobre temas del momento; inflación, desempleo, atención médica, déficit presupuestales, discriminación, reforma tributaria, pobreza y desigualdad, contaminación y regulación o desregulación de las empresas: tienen su origen en la exigencia del uso eficiente de los recursos escasos. (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p. 3)

La economía, es una de las actividades más fundamentales en el mundo de hoy. No es que antiguamente no lo fuera, pero por medio del desarrollo meteórico que ha vivido la población mundial, hace que la economía, lo riga casi todo.

### ***1.3.1.1 Escases y Eficiencia.***

No hay sociedad que haya llegado a tal utopía de posibilidades ilimitadas. Nuestro mundo es uno de escasez, lleno de bienes económicos. Una situación de escasez es aquella en la que los bienes son limitados en relación con los deseos. Un observador objetivo es que, incluso después de dos siglos de rápido crecimiento económico, la producción de los Estados Unidos no es suficientemente alta para cubrir los deseos de todos sus habitantes. Ante los deseos ilimitados, es importante que la economía haga el mejor uso de sus recursos limitados. Este enfoque nos lleva al concepto fundamental de la eficiencia. Por eficiencia se entiende el uso más eficaz de los recursos de una sociedad para satisfacer las necesidades y deseos de las personas. Comparativamente, consideremos una economía en la que existan monopolios sin control, o niveles de contaminación elevados o corrupción del Estado. Tal economía generaría menos de lo que sería posible en ausencia de estos factores, o produciría un conjunto distorsionado de bienes que dejaría a los consumidores peor de lo que estarían en otra situación. La teoría económica afirma que una economía produce con eficiencia cuando no se puede mejorar el bienestar económico sin perjudicar a otra. (SAMUELSON Paúl; NORDHAUS William, 2006, p.4).

A partir de nuestra definición de economía, es fácil ver porque los economistas observan a través de los lentes de la escasez. Puesto que los recursos humanos son escasos, se deduce que los bienes y servicios también tienen que ser escasos. La escasez limita nuestras opciones y nos exige que hagamos elecciones, tomando en cuenta que la sociedad no puede consumir ni producir todos los bienes que desea. Entonces en el centro de la definición de economía antes enunciada, la economía ocupa de “hacer optimo lo que tenemos” Debido a que los recursos son escasos, no

Podemos satisfacer todas nuestras necesidades ilimitadas. Así el siguiente óptimo es alcanzar la mayor satisfacción posible de esas necesidades. La economía es entonces una ciencia de la eficiencia: el uso óptimo de los recursos escasos. (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p. 25,26)

La escasez y la eficiencia es una sociedad que usan sus recursos con la finalidad de producir bienes y servicios para satisfacer necesidades ilimitadas, como ciertas apetencias que experimenta el hombre y que provoca un desequilibrio que se puede provocar una tensión dentro del individuo.

### ***1.3.1.2 Los Interrogantes Básicos de un Sistema Económico***

Las tres preguntas básicas de todos los sistemas económicos son: ¿qué se produce?, ¿cómo se produce?, y ¿para quién se produce?

Cuando una sociedad está formada por millones de individuos, el problema de la coordinación y la cooperación es enorme, pero también las posibilidades de ganar. En las economías grandes y complejas, la especialización llega a desbordarse y la gente realiza trabajos tan disímiles como una pintura impresionista y una hoja en blanco. La gama de productos disponibles en una sociedad industrial moderna supera todo lo que se hubiera imaginado hace un siglo, y lo mismo pasa con la variedad de los trabajos. El grado de coordinación y cooperación en una sociedad industrial moderna es casi inimaginable. Con todo, parece como si algo impulsara los sistemas económicos, así sea con desacierto e ineficiencia, para producir las cosas que la gente quiere. Dado que los recursos son escasos, ¿cómo hacen las economías grandes y complejas para responder las preguntas básicas? Tal es el problema económico y de eso trata este libro (CASE Fair, 2008, p.39).

El sistema económico de una sociedad es el conjunto de relaciones y procedimientos institucionalizados con el que trata de resolver el problema económico, es el mecanismo con el que una sociedad se organiza para dar respuestas a esas tres

preguntas, es su sistema económico, es el trato con que cada empresa marca la diferencia para mejorar la competencia y está formado por las organizaciones y métodos utilizados para determinar que bienes y productos se producen, como se produce y para quien se produce. (TUCKER Irvin, 2009, p.490).

El sistema económico da respuestas a las tres preguntas básicas, que producir, como producir y para quien producir, tomando en cuenta que los problemas son la asignación, la distribución y la respuesta a todo esto en si se encarga el llamado sistema económico.

#### ***1.3.1.2.1 Las Posibilidades Tecnológicas de la Sociedad***

Toda economía tiene una cantidad limitada de recursos por lo tanto debe decidir cómo asignarlos eficientemente.

Recurso: Insumo o factor utilizado en las cosas que deseamos.

Recurso natural; (Tierra) Dones de la naturaleza que se pueden utilizar en los procesos productivos (Aire Agua).

Recurso Humano; (L) (Trabajo) Mano de obra y tiempo dedicados por parte de estos a la producción. Recurso Capital; (K) Bienes duraderos que produce una economía para producir otros bienes. Los recursos escasos pueden ser combinados para producir bienes económicos. (PIZARRO Gerson: WEB, 2009).

Con unos recursos y una tecnología dados, las posibilidades de producción de dos bienes como la mantequilla y los cañones pueden resumirse por medio de la frontera de posibilidades de producción (FPP), que indica cómo se intercambia la producción de un bien (como los cañones) por la de otro (como la mantequilla).

En un mundo de escasez, elegir una cosa significa renunciar a alguna otra. El valor del bien o del servicio al que se renuncia es su coste de oportunidad. Existe eficiencia

productiva cuando no es posible aumentar la producción de un bien sin reducir la de otro. Este hecho se ilustra mediante la FPP. Cuando una economía se encuentra en su FPP, sólo puede producir una mayor cantidad de un bien produciendo una menor de otro. (FOSTER George: WEB, 2008).

Las posibilidades tecnológicas de la sociedad se basan en los recursos disponibles ya sea natural productivo o humano y estos se utilizan para producir bienes económicos, y por medio de la tecnología poder realizar con mayor rapidez la actividad económica que es la base de la sociedad.

#### ***1.3.1.2.2 Economía Descriptiva.***

Para iniciar su estudio pormenorizado de los componentes estructurales del sistema económico actual, se necesita conocer los instrumentos empíricos que permiten la observación de los fenómenos económicos en los que se manifiesta la estructura y dinámica de la economía mundial. Para explicar el funcionamiento concreto de la realidad económica es necesario descubrir que es lo que ha ocurrido y lo que ocurre en la sociedad y de ahí que a esta dimensión del análisis económico se le denomine economía descriptiva. La economía descriptiva o empírica mide lo que ha sucedido y lo que sucede en la realidad observante, utilizando diversos instrumentos estadísticos (MARTINES, DEBON, CRESPO, 2006, p.7).

La economía descriptiva expone la acción económica a través de la observación, con el fin de señalar el comportamiento de los diferentes agentes de determinado sistema económico, y estudia el desarrollo concreto de los procesos económicos contemporáneos. A través de la economía descriptiva, la realidad se somete a un riguroso tratamiento científico para que puedan ser analizadas las relaciones básicas que se establece entre los diversos aspectos de la actividad económica.

Cuando los procesos concretos son registrados cuantitativamente, se trata de la estadística económica; si son estudiados desde el punto de vista de su repartición, se trata de la geografía económica; y si son analizados desde el punto de vista de la historia, se habla entonces de historia económica. Los planteamientos hechos por la Economía descriptiva tienen como finalidad sustentar los avances logrados por la teoría económica (AVILA José, 2009, p.49).

La ciencia económica descriptiva es aquella parte de la economía encargada de observar a nivel descriptivo el comportamiento de los diversos agentes de un sistema económico. De la indagación de la realidad, observar datos para luego describir y clasificar.

#### ***1.3.1.2.3 Teoría Económica.***

Dado que la realidad del mundo es desordenada y afecta por muchos hechos interrelacionados, los economistas como todos los científicos, debe ser muy selectivo al recolectar la información. Los economistas buscan entonces principio o generalidades acerca del comportamiento de los individuos y las instituciones. El proceso de deducción de los principios se lo denomina economía teórica o análisis económico. El papel de la teorización económica o análisis económico es organizar sistemáticamente los datos, interpretarlos y extraer generalizaciones a través de ellos (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p.6).

Es el conjunto de principios o enunciados generales integrados en un cuerpo doctrinario sistematizado que pretende explicar la realidad económica. La teoría económica es la parte central de la economía; le corresponder formular principios, teorías, leyes o modelo con base en las descripciones y observaciones en la economía descriptiva. (AVILA José, 2009, p.50).

La teoría económica es la división central de la economía. Le compete dar un ordenamiento lógico a los levantamientos sistemáticos hechos por la economía descriptiva, produciendo generalizaciones que sean capaces de ligar los hechos entre sí, descubrir las cadenas de acciones y reacciones manifestadas estableciendo relaciones que identifiquen los grados de dependencia de determinado fenómeno en relación con otro, es decir La teoría económica proyecta una explicación de la realidad económica, porque es la parte central de la economía y con los datos obtenidos dar una explicación concreta del tema investigado.

#### ***1.3.1.2.4 Política Económica.***

Las teorías económicas son el fundamento de la política económica: un curso de acción basado en los principios pretende resolver problemas específicos o alcanzar los objetivos económicos de un país. La política económica normalmente se aplica a los problemas después de que se presentan. Sin embargo, si el análisis económico puede predecir algún evento indeseable, como el desempleo, la inflación o aumento de la pobreza, entonces es posible evitar o atenuar esos eventos a través de la política económica (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p.8).

Directrices y lineamientos mediante los cuales el gobierno regula y orienta el proceso económico del país; define los criterios generales que lo sustentan de acuerdo con la estrategia general de desarrollo, los ámbitos fundamentales y los instrumentos correspondientes al sistema financiero nacional como el gasto público, las empresas públicas, la vinculación con la economía mundial, la capacitación y la productividad; todo ello pretende crear el desenvolvimiento de las políticas social, sectorial y regional (VIZCARRA José, 2007, p.264).

La política económica es el conjunto de estrategias y acciones que formulan los gobiernos y en general el Estado para conducir e influir sobre la economía de los países. Se constituye por el conjunto de medidas, leyes, regulaciones, subsidios e

impuestos que alteran los incentivos económicos para obtener resultados económicos específicos.

### ***1.3.1.3 Macroeconomía.***

La macroeconomía estudia a la economía como un todo o subdivisiones o agregados básicos: los sectores gobierno, familia y empresa. Un agregado es un conjunto de normas económicas específicas que se tratan como si fueran una unidad. Por consiguiente, debemos reunir a todos los millones de consumidores y tratarlos como si fueran una enorme unidad denominada “consumidores”. Al considerar los agregados, la macroeconomía trata de obtener una visión o síntesis general de la estructura de la economía y de las relaciones entre sus principales agregados. La macroeconomía habla de indicadores, tales como el producto total, el empleo total, los gastos agregados y el nivel que genera de precios cuando analiza los diversos problemas económicos. No presta atención, o les presta poca, a las unidades específicas que conforman esos agregados. La macroeconomía estudia el bosque no los árboles. (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p.10)

Considera a la economía en su conjunto. En lugar de tratar de entender que determina la producción de una sola empresa o industria, o bien los hábitos de consumo de un único hogar o grupo de hogares, la macroeconomía examina los factores que determinan la producción o el producto nacional. La microeconomía trata del ingreso de los hogares la macroeconomía se ocupa del ingreso de la nación. (CASE Karl; FAIR Ray, 2008, p.8)

La macroeconomía es la rama de la economía que estudia el comportamiento de agregados, por oposición a la microeconomía, que estudia unidades individuales. Las variables que usualmente estudia la macroeconomía son el nivel de renta nacional, el consumo, el ahorro, la inversión, la inflación, el tipo de cambio.

### ***1.3.2 Gestión Empresarial***

La gestión empresarial es la que se encarga de persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender. Es la acción y efecto de administrar, a través de la definición y logro de sus propósitos, mediante el adecuado uso de todos los recursos de que dispone la empresa (ZULUAGA Ramiro, 2007, p.15).

La gestión empresarial es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados. La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es las organizaciones donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados. (OLIVAS Luis, 2008, p.170).

La gestión empresarial es fundamental para el desarrollo de la sociedad. Bien sea mediante la creación de nuevas empresas o de la nueva actividad económica dentro de las empresas existentes. La iniciativa emprendedora requiere el aprovechamiento de las oportunidades que existen y que surgen continuamente gracias al dinamismo del desarrollo tecnológico, económico y social.

#### ***1.3.2.1 Gestión y Administración***

La administración y gestión son dos herramientas de organización que van juntas de la mano, y resultan ser un elemento fundamental en toda empresa sin importar la

magnitud de la misma. Estos planes de organización que se suelen llevar a cabo mediante la administración y gestión de una empresa utilizan todos los recursos que forman parte de dicha entidad. Es importante tener en cuenta que la mayoría de las entidades empresariales, especialmente cuando se trata de grandes empresas, poseen subdivisiones denominadas “departamentos”, y cada una de ellas se dedica a desarrollar un recurso asignado mediante la administración y gestión (ESTUPIÑAN Rodrigo; ESTUPIÑAN Orlando, 2006, p.174).

El proceso de gestión y administración es algo así como el núcleo de la administración de finanzas como disciplina de estudio y además está presente en la mayoría de las definiciones que podemos encontrar en cualquier lado sobre la misma. Estudia las ciencias administrativas y financieras que emprende también la contabilidad, la mercadotecnia, las finanzas corporativas, y la dirección estratégica. En definitiva, para completar la definición, podemos decir que la gestión y administración son parte de la rama del derecho legal como también es la base de todo funcionamiento dentro de una empresa (SERNA Humberto, 2006, p.256).

La administración y gestión de empresas se refiere a la ciencia que estudia la organización que requiere una entidad empresarial para poder cumplir todos sus objetivos planteados desde el comienzo de la formación de la misma, se basa en la organización de recursos materiales y humanos, y por sobre todo la corrección y prevención de posibles errores en la gestión y administración de empresas.

#### ***1.3.2.1.1 Gestión Económica***

La gestión de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos un conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, de cara a

garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión. (TUCKER Irvin, 2008, p.430).

La Económico Financiero es una de las exigencias de la Función de Control en la dirección de los procesos económicos. Como funciones generales de dirección se enuncian frecuentemente las siguientes: Organización, Planificación, Mando y Control. Para lograr el cumplimiento de estas funciones se organiza todo un sistema orgánico de trabajo que abarca varias disciplinas, donde destacan las disciplinas que garantizan el control de los procesos económicos. El Análisis Económico Financiero brinda a la dirección la herramienta necesaria para el control de la gestión empresarial y la toma de decisiones efectivas que permitan rectificar, redefinir o mejorar el curso de acción sucesivo a corto, mediano y a largo plazo (LINDEGARD Eugenia, GALVEZ Gerardo, 2008, p.30).

El gestión económico de una empresa es el estudio de la capacidad que tiene para generar beneficios o pérdidas, la economía se dirige hacia un nuevo modelo económico basado en el conocimiento en el que éste tiene un claro valor diferenciador aportando ventajas competitivas gracias a su gestión, que permite rectificar, redefinir o mejorar el curso de acción sucesivo a corto, mediano y a largo plazo.

#### ***1.3.2.1.2 Gestión Financiera***

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

- La determinación de las necesidades de recursos financieros
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería
- El análisis financiero
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (NUNES Paulo: WEB, 2008)

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias. (Camila Pinar, Stefanía Rivas: WEB, 2010)

Gestión financiera son todos los trabajos que se realicen para optimizar el funcionamiento de la organización, integrando todas las tereas relacionada con el logro, utilización y control de los recursos financieros, es decir la gestión financiera es la que se encarga de transformar la visión y misión en operaciones monetarias.

### ***1.3.2.1.3 Gestión de Recursos Humanos***

A partir de la conceptualización de la organización, los aspectos relacionados con el personal, desempeñan un papel central. Una de las misiones básica y fundamental de la organización consiste en conseguir un uso efectivo y una adaptación adecuada de los recursos humanos y clima laboral satisfactorio.

Para que ésta se pueda conseguir tendremos que definir los programas básicos de Recursos Humanos, que han de contemplar las relaciones del individuo y la organización en su totalidad, éstos pueden agrupar los siguientes aspectos:

- Planificación de personal: Definir las necesidades de recursos humanos que la empresa tiene o intentar predecir las necesidades que pueda tener en el futuro.
- Selección y reclutamiento para incorporar nuevos miembros a la organización, de acuerdo a las necesidades planteadas.
- Formación y desarrollo de personal con el fin de preparar a las personas para desarrollar adecuadamente sus tareas y para asumir nuevas tareas y funciones.
- Evaluación de la ejecución de los miembros de la organización en relación con sus tareas y responsabilidades.
- Compensación. Estudio de los sistemas de retribuciones y de otros elementos motivadores que permitan mantener a las personas en la organización y le impliquen adecuadamente en la consecución de los objetivos de la misma.
- Liderazgo. Desarrollo de los estilos de dirección y supervisión más adecuados para la consecución de los fines de la organización y la satisfacción de sus miembros.
- Consideración de los aspectos organizacionales que determinan o influyen en la conducta y en el rendimiento de las personas como las normas, las reglas, la estructura, etc.
- Consideración de los aspectos del Entorno que influyen o determinan los comportamientos y el rendimiento del personal de la organización, como los sindicatos, el mercado de trabajo, las disposiciones legales, etc. (FERNANDEZ Ángel: WEB, 2009, p.31).

Disciplina que incluye aquellas políticas y prácticas destinadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. Elementos:

- La administración de personal tradicional.
- El desarrollo del personal.
- Una filosofía de gestión: componente humano como el activo más importante de una organización.

- La integración de la función de personal en la dirección estratégica. (Prior y Martínez: WEB, 2010)

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, inducción de personal y su permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros.

### ***1.3.2.2 La Gestión del Conflicto***

Actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto.

Dentro de la teoría sobre resolución de conflictos, el concepto de gestión de conflictos (conflict management) ha adquirido con el tiempo una entidad y significado específicos. A diferencia de la resolución, la gestión no trata de abordar las raíces profundas de los conflictos complejos y prolongados, ni promover cambios en las condiciones estructurales que los propician, sino simplemente aminorar el conflicto y reorientarlo hacia un escenario en el que pueda entrar en vías de solución. La gestión es aplicable y puede resultar exitosa en aquellas situaciones en las que las partes enfrentadas comparten al menos una serie de valores o de necesidades fundamentales. (PEREZ Juan, 2010, p.216)

Las organizaciones, como sistema sociales abiertos, sufren continuamente conflictos internos como consecuencia de las relaciones que se establecen entre las relaciones entre los miembros que las componen y de las relaciones que las misma organización

mantiene con su entorno económico, social o político. Es habitual la existencia de conflictos colectivos, de situaciones conflictivas entre trabajadores y subordinados, o entre organizaciones a causa de la competencia empresarial. Existen diferentes formas de gestionar el conflicto, siendo la negociación la más habitual en el contexto organizacional. Esta se produce cuando dos o más partes desean resolver sus diferencias mediante el diálogo y la transacción. (MEDINA Francisco, JACA Lourdes, 2007, p.6)

Esta se encarga de reducir el conflicto, evitar que este crezca dentro de la empresa, tomando en cuenta los problemas que nos podrá ocasionar, el hecho de no poder controlarlo por su naturaleza destructiva. Cuando hacemos una gestión del conflicto buscamos encontrar alguna solución posible, ya sea a un acuerdo o a la solución completa del mismo conflicto, buscando las raíces más profundas y así encontrar la base para poder aminorarlo y orientarlo a la solución.

### ***1.3.2.3 Responsabilidades Sociales de la Empresa***

Las empresas son partícipes de la responsabilidad en algunos de los efectos mencionados, o en todos, por sus políticas o la carencia de las mismas, por sus sistemas de dirección y por una serie de costumbres y vicios empresariales que le alejan de una actuación responsable que mida la consecuencia de sus actos. La responsabilidad o la no responsabilidad, es parte de la cultura de una empresa. Esta vez no haré mayor precisión en los temas relacionados con la contaminación de los recursos, pues sobre ésta materia sobra las fuentes bibliográficas que ayudan a ilustrar más el alcance de la problemática (LINDEGARD Eugenia, GALVEZ Gerardo, 2008, p.156).

La responsabilidad en lo social y en lo cultural. La falta de ética y moral, es sin lugar a duda, el principal elemento del problema, y como ya lo afirmaba, la búsqueda de las utilidades y el afán de generar resultados a toda costa sin medir consecuencias, no permite que la empresa (los empresarios y directivos), presten la atención que merece

el tema de la responsabilidad social ,La inmoralidad ciudadana, la falta de civismo, el bajo escrúpulo de las personas, la falta de lealtad, la marrullería, la trampa, la poca seriedad, el bajo sentido de pertenencia, la mediocridad misma, las inadecuadas relaciones humanas, así como esos aspectos, son muchos los asuntos de comportamiento que afectan el desarrollo empresarial y por ende su eficiencia, y podré demostrar que la empresa tiene una alta responsabilidad en ellos (ZULUAGA Ramiro, 2007, p.458).

La responsabilidad social requiere gente de calidad, íntegros y eficientes, lo que en la actual situación social parece ser una tarea titánica o una utopía, Es decir, parto de la creencia que la persona no nace contaminada, es la sociedad la que lo convierte así, pues su entorno familiar y social es el que crea fijaciones, comportamientos, estimula hábitos, impregna de creencias, desarrolla actitudes y todo lo que de adulto en ellos se reflejará.

#### ***1.3.2.4 Actividad Empresarial***

Es sinónimo del concepto explotación económica que se maneja habitualmente en el derecho tributario a la hora de gravar las actividades económicas relacionadas con el intercambio de bienes o la prestación de un servicio dentro de un mercado. A la actividad mercantil o empresarial la hemos definido como la utilización de una organización estable de capital y trabajo, para el ejercicio habitual y profesional de una actividad económica planificada con la finalidad de intermediar en el mercado de bienes o servicios. (MENENDEZ José, 2007, p344)

Actividad empresarial es el conjunto de acciones que realizan los empresarios organizando el trabajo personal y/o el capital, por cuenta propia, con la finalidad de crear o distribuir bienes o servicios destinados a sus consumidores y usuarios, ya sean estos finales o no. (VELÁSQUEZ Sara: WEB, 2009).

La actividad empresarial se refiere a las actividades que se realizan dentro de una organización, que se establecen de capital y trabajo con la intención de realizar una actividad económica para intervenir en el mercado de bienes y servicios.

#### ***1.3.2.5 Gestión Medioambiental***

Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) es aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental.

Un sistema de gestión medioambiental permite a una organización alcanzar y mantener un funcionamiento de acuerdo con las metas que se ha establecido, y dar una respuesta eficaz a los cambios de las presiones reglamentarias, sociales, financieras y competitivas, así como a los riesgos medioambientales. Así, el sistema de gestión medioambiental aporta la base para encauzar, medir y evaluar el funcionamiento de la empresa, con el fin de asegurar que sus operaciones se llevan a cabo de una manera consecuente con la reglamentación aplicable y con la política medioambiental que la empresa ha definido. (JANDER Malcolm: WEB, 2011).

La gestión medioambiental no es sino que una forma de conservar nuestro medioambiente con pequeños proyectos que son llevados a cabo por las empresas con el fin de aportar algo al medio ambiente como son de prevenir corregir e incluso en algunos casos si se es posible e radicar con algunos factores que están destruyendo el medio ambiente. (POUSA Xoán, 2008, p.15)

Es aquella parte del sistema de la estructura organizativa que se encarga de llevar a cabo la política medioambiental, esto permite alcanzar las metas que se han establecido y cumplir eficazmente con las disposiciones reglamentarias, sociales,

financieras y competitivas, mediante la creación de pequeños proyectos que son llevados por la empresa para aportar con algo al medio ambiente.

#### ***1.3.2.6 Organización de Trabajo***

Organización del trabajo: organizar es básicamente diseñar una estructura organizativa, un esquema de funcionamiento de la organización. Debe llevarnos al interior de las unidades para decirnos qué es lo que se hace allí dentro; nos referimos a una parte de la organización, vamos a ver cómo esa unidad se estructura, no se debe identificar por lo tanto con el concepto de estructura organizativa. El problema del concepto es que no está muy definido, cada uno se refiere a una cosa distinta, unos se refieren a las herramientas, otros cuando hablan de organización del trabajo se refieren a la calificación, otros a las tareas a realiza.

Definición: será el conjunto de principios o aspectos esenciales que determinan el reparto del trabajo a realizar por un grupo de personas que conjuntamente tienen asignadas unas determinadas funciones que deben realizar en un lugar de trabajo. Este concepto es aplicable tanto a una unidad como a un grupo.

Dentro de un grupo hay que tomar decisiones y realizar tareas. Siempre cuando se organiza el trabajo de un grupo, a unos se le asignan las labores de dirección y a otros las de ejecución; pero también podemos organizar el trabajo de forma tal que cualquiera pueda tomar una decisión.

Partimos del supuesto de que repartimos individualmente el trabajo, asignando a cada uno una parte; pero eso no siempre es así, es decir, también se puede repartir el trabajo por grupos (1, 2, 4 personas distintas). Por lo tanto cuando intentamos organizar el trabajo de un grupo de personas hay multitud de opciones. (ALVAREZ Carlos: WEB, 2010).

La organización es una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia. La organización del trabajo contempla tres elementos a saber:

1. El Trabajo: Son las funciones que se deben cumplir de acuerdo con los planes establecidos, son la base de la organización. Las funciones se dividen luego en tareas claramente definidas y dan origen a que el trabajo sea dividido ya sea por su cantidad o por su grado de especialización.
2. El Personal: El segundo elemento que se debe tener en cuenta, en la organización del trabajo lo constituye el personal encargado de realizar las diferentes funciones. Cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total, es importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, es decir, que se adapten a su interés, a sus habilidades y experiencias.
3. El Lugar De Trabajo: Como tercer elemento de organización del trabajo está el lugar en donde este trabajo debe cumplirse, incluye los medios físicos, y el ambiente en general, el local, los materiales, los implementos, muebles, etc. El ambiente o clima de trabajo lo constituyen las actitudes, el espíritu general de afectividad y de respeto, estos aspectos influyen decididamente en los resultados del trabajo. En síntesis el trabajador necesita:
  - Comprender exactamente las exigencias de sus tareas. -Conocer lo relación de su propio trabajo con el de los demás.
  - Saber su situación de dependencia con sus jefes y la relación con las demás personas de su grupo de trabajo.
  - Su lugar y los elementos de que dispondrá para cumplir sus obligaciones.(ARANGO Luis: WEB, 2007)

Organización de trabajo es desarrollar un esquema que explica que acciones deben de realizar cada uno de los que conforman esa organización, es decir las funciones que

cada uno debe de seguir para tener un control y de esta forma conseguir que todos trabajen juntos y con eficiencia.

#### ***1.3.2.7 Microfinanzas***

El termino microfinanzas se usa para hacer referencia a servicios financieros en pequeña escala en general, como servicios de crédito o de ahorro, este análisis se presenta cuando los gobierno, inversionista o alguna entidad financiera está financiando una cantidad creciente de microfinanzas. (HEGE Gulli, 2008, p101).

Las microfinanzas son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades. (ALVAREZ Onésimo: WEB, 2010).

La microfinanzas significa la provisión de servicios bancarios a personas de menores ingresos, particularmente a los pobres y muy pobres que están excluidos del sistema financiero tradicional, a través de préstamos para la realización de pequeños negocios informales de microempresarios o para enfrentar algún problema social que se presente. Actualmente en el negocio de las microfinanzas interviene bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, entre otras.

#### ***1.3.2.8 Microempresas.***

Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente (MENENDEZ José, 2007, p.85).

Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño, que ejerce una actividad económica de forma regular ya que cuenta con un máximo de 6 empleados. Está comprendida de personas de escasos ingresos. Estas iniciativas llamadas microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos. Microempresas son unidades productivas de menor escala en un sector industrial determinado. Se caracterizan por tener tecnologías que van de convencionales o artesanales a las más avanzadas o modernas. Su rentabilidad es la del sector industrial al que pertenecen y sus niveles de productividad en la mayoría de las veces son inferiores a las de su sector (LONGENECKER Justin *et al*, 2007, p.7).

Las microempresas vienen hacer las empresas que de alguna forma son más pequeñas, esto quiere decir que su mercado no es tan extenso y que el número de socios no es tan elevado. Las Microempresas se encuentran asentadas con los mismos parámetros de una empresa solo que su alcance no está extensivo.

### ***1.3.3 Cooperativa de Ahorro y Crédito***

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, que hoy se encuentran en un estado de shock. (SALAS, Juan: WEB, 2010, p.21).

La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal

o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo sobre todo norteamericano. (BRANCH Brian, 2010, p.11).

Las cooperativas de crédito son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

### ***1.3.3.1 Productos y Servicios***

#### ***1.3.3.1.1 Productos de Captaciones.***

Son aquellas por las cuales la entidad bancaria capta del mercado, el dinero necesario para la atención de su actividad, se desarrollan fundamentalmente en la captación de los excedentes monetarios de otras familias y empresas (ahorros e inversiones) para su cesión posterior que precisan recursos monetarios por la cobertura de sus objetivos. (CACPECO, WEB: 2012)

- ***Ahorros a la Vista.***

Las cuentas corrientes o depósitos a la vista constituyen un contrato mercantil y de depósito irregular. La característica esencial de estos depósitos consiste en que el cliente puede exigir en cualquier momento la restitución de los fondos depositados mediante cheques. También se puede disponer de efectivo mediante tarjetas, personalmente en ventanilla, etc. Otro elemento diferenciador respecto a otros productos es que se permiten saldos deudores y es una cuenta de ahorros con la que el solicitante se convierte en socio de la Institución, el pago de interés se lo realiza de forma trimestral.

- ***Plazo Fijo.***

El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada.

- ***Ahorro Inversión Jubilación.***

Permite crear un respaldo para su Retiro Laboral o Cesantía, tiene mejor rentabilidad que las administradoras de fondos, (AFP), tiene control mensual de sus saldos, es renovable, pre-cancelable, permite realizar depósitos adicionales, el socio fija la cuota mensual a su elección, no paga Impuesto a la Renta.

- ***Ahorro Inversión Multiuso.***

Permite al socio tener un respaldo económico para diversos propósitos así: Viajes, fiestas, regalos, muebles electrodomésticos, gastos médicos, tienen mejor rentabilidad que las administradoras de fondos, (AFP), control mensual de sus saldos, es renovable, pre-cancelable, puede realizar depósitos adicionales cuando desee, no paga impuestos.

- ***Ahorro Inversión Educación.***

Son depósitos o imposiciones regulares sistemáticas durante un plazo convenido al final del cual el usuario podrá disponer de los fondos ahorrados más el interés capitalizado para solventar gastos de educación de hijos o beneficiarios ya que en nuestros días tiene mucho sentido pensar en la educación como una inversión o fuente de oportunidades, pues estar preparados para los retos laborales de la actualidad y del futuro nos asegurará la estabilidad de las finanzas personales.

|                                    | <b>CARACTERÍSTICAS</b>  | <b>VENTAJAS</b>   | <b>BENEFICIOS</b>   |
|------------------------------------|---|---|---|
| <b>AHORROS A LA VISTA</b>          | Imposiciones en efectivo o cheque realizadas por los socios o clientes, exigibles mediante la presentación de la libreta de ahorros u otro mecanismo de registro que evidencie las operaciones realizadas y el saldo de la cuenta, son de libre disposición y pueden mantener vinculación con crédito al construirse depósito de encaje   | Mayor cobertura, oportunidad de acceder a un crédito y a otros servicios, solvencia institucional, costos bajos, intereses competitivos   | Seguridad, tranquilidad, bienestar, confianza                         |
| <b>PLAZO FIJO</b>                  | Imposiciones que se reciben de los usuarios, instrumentados en un título valor, a la orden, conviniendo una tasa de interés y un plazo mayor a los 30 días, a cuyo término la cooperativa debe disponer la cancelación del título y la entrega del valor depositado más los intereses devengados, el pago de los intereses puede pactarse a término, por periodos intermedios o a término vencido | Tasa de interés competitivas, sirve como garantía líquida para un crédito, recibe seguros de vida hasta por el doble del monto invertido, negociables en el mercado bursátil, montos bajos de inversión | Seguridad, tranquilidad, bienestar, confianza                         |
| <b>AHORRO INVERSIÓN JUBILACIÓN</b> | Depósitos o imposiciones regulares sistemáticas durante un plazo convenido al final del cual el usuario podrá disponer de los fondos ahorrados más el interés capitalizado para solventar gastos luego del retiro laboral.  | Interés competitivo, es mejor que las administradoras de fondo AFP, puede realizar depósitos adicionales dinero asegurado   | Seguridad, tranquilidad, bienestar, crea cultura de ahorro, confianza |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p><b>AHORRO<br/>INVERSIÓN<br/>MULTIUSO</b></p>  | <p>Depósitos o imposiciones regulares sistemáticas durante un plazo convenido al final del cual el usuario podrá disponer de los fondos ahorrados más el interés capitalizado para solventar gastos de viajes, regalos muebles, vehículos, etc.</p> | <p>Interés competitivo, es mejor que las administradoras de fondo AFP, puede realizar depósitos adicionales dinero asegurado</p> | <p>Seguridad, tranquilidad, bienestar, crea cultura de ahorro, confianza</p> |
| <p><b>AHORRO<br/>INVERSIÓN<br/>EDUCACIÓN</b></p> | <p>Depósitos o imposiciones regulares sistemáticas durante un plazo convenido al final del cual el usuario podrá disponer de los fondos ahorrados más el interés capitalizado para solventar gastos de educación de hijos o beneficiarios.</p>      | <p>Interés competitivo, es mejor que las administradoras de fondo AFP, puede realizar depósitos adicionales dinero asegurado</p> | <p>Seguridad, tranquilidad, bienestar, crea cultura de ahorro, confianza</p> |

### **1.3.3.1.2 Productos de Colocaciones.**

Los productos de colocación de las entidades financieras provienen de la captación de pasivos, es de gran importancia puesto que supone las actividades que realiza la institución para allegarse dinero, esencialmente del público en general, estos pueden ser tarjetas de crédito, créditos personales, sobregiros, crédito de nómina, hipotecarios, entre otros. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, WEB: 2012)

- **Crédito Comercial.**

Los créditos comerciales son aquellos que sirven para satisfacer necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño. Estos sirven para capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago se servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones o proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

- ***Crédito de Consumo.***

Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente es utilizado para financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, etc. Su pago se efectúa en cuotas normalmente iguales y sucesivas.

- ***Crédito Consumo Emergente.***

Crédito destinado a satisfacer necesidades de consumo de los solicitantes, se encuentra atado a un convenio de pago de remuneraciones con las empresas públicas o privadas.

- ***Crédito BACK TO BACK.***

Crédito que se concede a los socios que mantienen depósitos a plazo fijo cuyo destino sean gastos de consumo en general que no sea destinado a actividades productivas.

- ***Microcrédito.***

Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea una persona natural y jurídica o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generado por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.

- ***Crédito Microempresa.***

Crédito destinado a financiar necesidades de capital de trabajo o activos fijos de microempresarios a pequeña escala.

- ***Crédito Creer.***

Es una línea de crédito social dirigida a MYPIMES (micro y pequeñas empresas), quienes además de financiar productos relacionados con servicios públicos, podrán capacitarse en diferentes aspectos para mejorar la productividad de sus negocios.

- ***Crédito Micro Grupal Mujer (CREER).***

Es un Crédito concedido a grupos de mujeres de las zonas rurales y urbanas marginales cuyo destino sea el capital de trabajo para actividades a pequeña escala.

- ***Crédito inmediato.***

El Crédito Inmediato es un préstamo rápido que se realiza directamente en los Comercios, para fraccionar el importe de compras de bienes de consumo en varios meses.

- ***Crédito de vivienda CFN.***

Es un crédito destinado para la compra, construcción, y terminados o ampliación de vivienda nueva, compra de vivienda usada, y compra de hasta segunda vivienda, se utiliza en este producto los fondos de la Corporación Financiera Nacional.

- ***Cartas de garantía.***

La carta de crédito de garantía es un mecanismo por el cual un banco comercial emite una carta de crédito, o sea un crédito documentario a favor de un beneficiario y el cual sirve para garantizar una obligación de un tercero a favor del beneficiario. La característica fundamental de la carta de crédito de garantía es que es una garantía bancaria pero en lugar de la garantía tradicional es en forma de un crédito documentario. Bajo una carta de crédito de garantía un banco comercial se obliga a pagar al beneficiario una suma de dinero en el momento de la presentación de los

documentos descritos en la carta de crédito, generalmente son documentos donde se afirma que un tercero ha incumplido una obligación a favor del beneficiario.

|                                  | <b>CARACTERÍSTICAS</b>   | <b>VENTAJAS</b>   | <b>BENEFICIOS</b>  |
|----------------------------------|--|---|--|
| <b>CRÉDITO COMERCIAL</b>         | Destinado a la producción, servicios y comercio, hasta el 5% de patrimonio técnico, hasta \$8000 hasta 928 días. Más de \$8000 hasta 1110 días. Igual o superior a \$ 20000 hasta 48 meses, seguro desgravamen, periodo de gracia de acuerdo al proyecto, tasa de interés la que fije el consejo de administración, garantía real, hipoteca hasta el 70% del evalúo del bien, sin encaje, amortización mensual, bimensual, trimestral o al vencimiento.            | Interese bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles. | Tranquilidad personal y familiar, seguridad, satisfacción, confianza |
| <b>CRÉDITO CONSUMO</b>           | Destinado para el consumo, hasta el 5% del patrimonio técnico; plazos hasta \$8000 928 días, más de \$8000 hasta 1110 días, igual o superior \$20000 hasta 48 meses; seguro desgravamen, pagos mensuales, sin periodo de gracia, tasa de interés la que fije el consejo de administración, garantías quirografaria, prendaria, hipotecaria, otras garantías adecuadas, hipoteca hasta el 70% del evalúo del bien, encaje quirografario 20 a 1 e hipotecario 25 a 1 | Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos.                       | Satisfacción, alegría, seguridad, tranquilidad, confianza            |
| <b>CRÉDITO CONSUMO EMERGENTE</b> | Destinado para el consumo, montos desde \$300 hasta \$4000, plazo hasta 740 día, seguro desgravamen, amortización mensual, tasa que fije el consejo, garantía quirografaria.   | Interese bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos.                        | Satisfacción, alegría, seguridad, tranquilidad, confianza            |

|                             |   |  |   |
|-----------------------------|---|--|---|
| <b>CRÉDITO BACK TO BACK</b> | Destinado para la producción, servicios, comercio y consumo, montos desde \$300 hasta el 80% del CDPF, plazo según el vencimiento del CDPF, seguro desgravamen, amortización al vencimiento, tasa que fije el consejo. Garantías títulos CDPF.  | Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles, dinero inmediato. | Satisfacción, seguridad, confianza                |
| <b>MICRO CRÉDITO</b>        | Destinado a la producción, servicios y comercio; monto hasta \$5000, plazo hasta 570 días, seguro desgravamen, amortización diaria, semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral, semestral, tasa que fije el consejo, garantía quirografaria, prendaria o hipotecaria, hipoteca hasta el 70% del valor del bien. | Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles, dinero inmediato. | Satisfacción, tranquilidad, seguridad, confianza  |
| <b>CRÉDITO MICROEMPRESA</b> | Destinado a la producción, servicios y comercio, monto hasta el 5% del patrimonio técnico, plazo hasta 48 meses, seguro desgravamen, amortización mensual, bimensual, trimestral, semestral, tasa que fije el consejo, garantía quirografaria, prendaria o hipotecaria, hipoteca hasta el 70% del valor del bien        | Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles.                   | Satisfacción, tranquilidad, seguridad, confianza  |
| <b>CRÉDITO CREER</b>        | Destinado al comercio, servicios y producción, monto hasta \$18000 por grupo, plazo hasta 12 meses, amortización al vencimiento, tasa que fije el consejo, garantía solidaria mancomunada   | Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, trámites oportunos, requisitos accesibles, crédito personalizado.                               | Satisfacción, tranquilidad, seguridad, confianza. |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>CRÉDITO<br/>MICRO<br/>GRUPAL<br/>MUJER</b></p> | <p>Destinado al comercio, producción y servicios, monto máximo \$10000, plazo hasta 24 meses, seguro desgravamen, amortización trimestral, tasa que fije el consejo, garantía solidaria</p>  | <p>Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles</p>                     | <p>Satisfacción, tranquilidad, seguridad, confianza.</p>                                     |
| <p><b>CREDINMEDIATO</b></p>                          | <p>Destinado al comercio, producción y servicios, monto máximo hasta el 5% del patrimonio técnico, plazo hasta 48 meses, seguro desgravamen, amortización mensual, tasa que fije el consejo, garantía quirografaria, prendaria, hipotecaria, otras adecuadas</p> | <p>Intereses bajos, montos satisfactorios, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles</p>                     | <p>Satisfacción, tranquilidad, seguridad, confianza.</p>                                     |
| <p><b>CRÉDITO<br/>VIVIENDA CFN</b></p>               | <p>Destinados para la compra y construcción de vivienda, monto hasta \$30000, plazo hasta 10 años, seguro de desgravamen y líneas aliadas, amortización mensual, interés de la CFN + 4 pt, garantía hipotecaria</p>  | <p>Intereses bajos, montos satisfactorios, plazos extendidos, dinero efectivo, seguro desgravamen a costos bajos, trámites oportunos, requisitos accesibles,</p> | <p>Satisfacción, alegría, seguridad, estabilidad familiar, mejora autoestima, confianza.</p> |
| <p><b>CARTAS DE<br/>GARANTÍA</b></p>                 | <p>Destinados a garantizar actividades de vivienda, producción, servicios, consumo, monto hasta el 5% del patrimonio técnico, plazo hasta 365 días, amortización al vencimiento.</p>   | <p>Trámites oportunos, requisitos accesibles, garantías accesibles, garantía segura de CACPECO</p>   | <p>Ahorro de tiempo, negocios oportunos, negocios seguros con CACPECO</p>                    |

### ***1.3.3.1.3 Otros Servicios.***

Además de los productos de depósitos y créditos, las instituciones financieras ofrecen una gama de servicios de carácter general y especializado que generan comisiones, o que ofrecen gratuitamente bienestar a aquellos clientes que utilizan otros servicios que proporcionan beneficios a la institución. Entre dichos servicios se pueden mencionar los siguientes:

- ***Acreditación y Pago de Nóminas.***

La acreditación no es más que una prueba testifical en documento privado que no puede acreditar la existencia de recursos para financiar las inversiones que se regularizan como incremento injustificado de patrimonio, las acreditaciones se realizan mediante nóminas a favor de los cuenta ahorristas previa verificación.

El pago de nóminas representa la cantidad entera pagada a todo el excedente de los empleados al periodo de contabilización dado, es un instrumento que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales. (PIÑEL, Enrique; ABELLA, Enrique. 2007, p.250)

- ***Convenio de Crédito.***

Son aquellos créditos orientados a personas naturales que cuenten con ingresos de tipo dependiente como boletas de pago y que la empresa en la que trabajan se compromete, mediante convenio suscrito, a hacer efectivo los descuentos para girarlos a la caja.

- ***Transferencias Interbancarias.***

Es un sistema mediante el cual se transfiere fondos entre distintas cuentas bancarias sin necesidad de transportar físicamente el dinero, es decir permiten a un cliente de

un banco o una entidad financiera transferir dinero desde su cuenta hacia otra cuenta propia o de terceros en otra entidad financiera a nivel nacional estas pueden realizarse a través de cajeros automáticos, home banking, o las sucursales de la entidad bancaria.

- ***Oficina Móvil.***

El concepto de oficina móvil permite realizar desde cualquier lugar o país muchas de las funciones que se desarrollan en la oficina. Es una manera de llevar los servicios a otros lugares, facilitando el acceso a los habitantes, es básicamente una estación de trabajo multimedios que se utiliza para traer información a cada lugar. La oficina móvil se compone de un portátil, una tarjeta de comunicaciones y un teléfono móvil. Gracias al creciente desarrollo de dispositivos móviles y tecnologías de redes inalámbricas, permite enviar y recibir datos y faxes y acceder a Internet sin la necesidad de estar en un lugar concreto.

- ***Seguro Desgravamen.***

Es un seguro sobre la vida del asegurado, que tiene por objeto el pago de la deuda que el asegurado mantenga frente a su acreedor (que puede ser cualquier institución financiera), al momento de su fallecimiento. De esta manera, en caso de fallecimiento, la compañía de seguros pagará al acreedor del asegurado el monto de la deuda, hasta el límite de la suma asegurada, beneficiándose de esta manera a los herederos del asegurado, quienes se verán liberados de la deuda que de otro modo heredarían.

- ***Seguro Solidaridad.***

El principio de Solidaridad y fundamento del seguro, se mantiene como principio básico a través del tiempo impregnándose con el discurrir del mismo y su masiva expansión de un contenido económico-financiero, el seguro es una institución fundamentalmente económica, una forma perfeccionada de ahorro y se le suele

denominar ahorro de segundo grado. Es un valor que se reintegra a los beneficiarios en cobertura de muerte o invalidez, según las condiciones económicamente pactadas entre la cuenta ahorrista y la institución.

- ***Cajeros Automáticos.***

Es una caja fuerte adaptada con un equipo de cómputo y partes mecánicas seguras para el manejo preciso del dinero, recibo de documentos de valor y despliegue de información. Se le tiene programado para que realice tareas financieras de utilidad para bancos e instituciones entre otros usuarios del servicio durante y fuera de oficina (24 horas del día).

- ***Agencias Compartidas.***

Es un sistema de servicio financiero creado por las cooperativas de ahorro y crédito para compartir los recursos instalaciones o capital para proporcionar a los socios ubicaciones y horas convenientes.

Emisor.- una cooperativa de ahorro y crédito a cuyos socios se les permite realizar transacciones en ubicaciones de Agencias Compartidas.

Adquirente.- una ubicación de agencia compartida que realiza una transacción para un socio de una cooperativa de ahorro y crédito participante.

- ***Giras/Remesas.***

Es un concepto que se utiliza para hacer referencia al acto de enviar algo, normalmente, al extranjero. En la mayoría de los casos, las remesas se hacen presentes en forma de capital o dinero que es enviado de un país a otro con diferentes objetivos. En otros casos, la remesa puede ser también otro tipo de envío de cualquier otro elemento aunque este no es el mayor de los casos.

- ***Bono de Desarrollo Humano.***

El Bono de Desarrollo Humano (BDH), antes Bono Solidario, consiste en un programa de transferencias monetarias a madres de niños y adolescentes considerados pobres. Es un beneficio mensual de USD 50 que está condicionado al cumplimiento de requisitos establecidos por el Viceministerio de Aseguramiento y Movilidad Social, y que lo reciben los representantes de los núcleos familiares (madres) que se encuentran bajo la línea de la pobreza establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social. (RIVERA, Santiago, WEB: 2012)

- ***Cuenta Práctica.***

Consiste en un libretín de órdenes de retiro, el socio puede realizar retiros sin necesidad de la libreta de ahorros o puede girar a sus proveedores o terceras personas, esta orden no es un cheque y es pagadero en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa a nivel nacional. (CACPECO, WEB: 2012)

- ***SOAT***

El SOAT es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte.

|                                       | <b>CARACTERÍSTICAS</b>   | <b>VENTAJAS</b>   | <b>BENEFICIOS</b>                             |
|---------------------------------------|--|---|---|
| <b>ACREDITACIÓN Y PAGO DE NOMINAS</b> | Permite realizar acreditaciones mediante nóminas a favor de los socios a través de la cuenta de ahorros previa verificación  | Depósito inmediato, valores efectivos, directo a la cuenta de ahorros, dinero asegurado   | Seguridad, tranquilidad, bienestar, confianza |
| <b>CONVENIOS DE CRÉDITO</b>           | Previo acuerdo con instituciones se realizan créditos a los empleados de dichas instituciones que cumplan con las condiciones establecidas por CACPECO   | Crédito inmediato, de fácil acceso, ahorro de tiempo, flexibilidad de requisitos  | Satisfacción, alegría, seguridad              |
| <b>TRANSFERENCIAS INTERBANCAARIAS</b> | Realiza transferencias desde la cuenta de los socios a otra cuenta bancaria de cualquier institución financiera  | Puede realizar desde su casa, ahorra tiempo   | Seguridad, tranquilidad, confianza            |
| <b>OFICINA MÓVIL</b>                  | Vehículo en el logo de CACPECO que sirve para ofrecer los nuevos productos y promocionar los ya existentes.  | Atención personalizada, cercanía con el cliente.  | Cercanía, confianza, tranquilidad             |
| <b>SEGURO DESGRAVAMEN</b>             | Es un valor que se reintegra a los beneficiarios y deja la deuda insubsistente en caso de fallecimiento del titular del crédito.   | Costos bajos, aplica sobre todo el capital adeudado   | Tranquilidad, seguridad, confianza            |
| <b>SEGURO SOLIDARIDAD</b>             | Es un valor que se reintegra a los beneficiarios según las condiciones pactadas, \$6 cobertura de \$4000, \$11 cobertura de \$8000 y \$44 cobertura de \$20000, por muerte o invalidez accidental. | Costos Bajos, todo tipo accidentes, múltiples coberturas.   | Tranquilidad, seguridad, confianza            |
| <b>CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>            | Mediante una tarjeta de débito el socio puede realizar retiros de su cuenta de ahorros CACPECO desde cajeros BANRED hasta \$300 diarios.   | Disponibilidad de dinero las 24 horas al día, accesible en cajeros BANRED, bajos costos, retiro seguro, fácil manejo de tarjetas. | Tranquilidad, seguridad, confianza            |
| <b>AGENCIAS COMPARTIDAS</b>           | Se pueden realizar depósitos y retiros mediante cooperativas afiliadas a COONECTA a nivel nacional.  | Disponer y retirar dinero en agencias compartidas, cobertura a nivel nacional, transacciones seguras.                             | Tranquilidad, seguridad, confianza            |

|                                  |  |  |                                    |
|----------------------------------|--|--|------------------------------------|
| <b>GIROS/REMESAS</b>             | Permite enviar y recibir dinero desde y hacia el exterior mediante GOLBAL ENVIOS, VIGO, ECUATRANSFER, MOBNEY GRAMM           | Facilidad en llegar a CACPECO, se puede enviar y recibir desde y hacia la mayoría de países del mundo, tramites fáciles y ágiles, ventanillas siempre disponibles. | Tranquilidad, seguridad, confianza |
| <b>BONO DE DESARROLLO HUMANO</b> | Se realiza el pago de desarrollo humano por ventanillas a los beneficiarios.   | Facilidad de llegar a CACPECO ventanillas disponibles, ahorro de tiempo, disponibilidad inmediata.   | Cercanía, confianza, tranquilidad. |
| <b>CUENTA PRÁCTICA</b>           | Libretines de hasta 120 órdenes numeradas en forma secuencial no son cheques, se requiere de \$300 mínimo de saldo promedio. | Costos bajos, no tiene costo de mantenimiento, pagadero en cualquier CACPECO   | Tranquilidad, seguridad, confianza |
| <b>SOAT</b>                      | En convenio con CORPORACION SOAT se realiza el cobro del seguro y emisión del documento                                      | Facilidad de llegar a CACPECO, trámites inmediatos, seguro de vida gratis.   | Tranquilidad, seguridad, confianza |

### ***1.3.3.2 Retiro de Dinero en Efectivo***

La acción de recibir fondos por parte de los Bancos, tanto de personas naturales, como jurídica se conoce como depósitos. Estos pueden ser: A la vista (cuenta corriente), a plazo fijo (cuenta de Ahorro). Mediante una cuenta corriente, los depositantes colocan su dinero en el banco y para hacer el pago de sus obligaciones los retiran por medio de cheque que él mismo confecciona según su conveniencia. Este tipo de cuentas facilita las operaciones comerciales, como también el retiro del dinero. Y la cuenta de Ahorro, es otro de los servicios que presta un banco, quien acepta estos depósitos de dinero para guardarlos y protegerlos. El depositante tiene la facultad de retirarlos según su conveniencia y los clientes que lo poseen, ganan intereses sobre sus saldos bancarios.

De acuerdo a la Ley Bancaria, toda institución de este tipo debe mantener un cierto porcentaje de estos depósitos en sus reservas en efectivo. Para las cuentas corrientes debe ser el 20% del total, mientras que para las cuentas de ahorro debe ser del 10%.

Los Bancos deben mantener cierta cantidad de esos depósitos para responder a los posibles retiros de sus clientes (es importante desde el punto de vista de la confiabilidad de los clientes). Esta garantía que protege a los depositantes contra las actividades especulativas de los bancos se llama "encaje". (ROMERO Rita: WEB, 2010).

En economía, el dinero en efectivo es considerado de mucha más liquidez que otras formas de representaciones de valor económico. Además se considera como cualquier medio de cambio generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios y la amortización de deudas. El efectivo también sirve como medida del valor para tasar el precio económico relativo de los distintos bienes y servicios. El número de unidades monetarias requeridas para comprar un bien se denomina precio del bien. Sin embargo, la unidad monetaria utilizada como medida del valor no tiene por qué ser utilizada como medio de cambio. Durante el periodo en que América del Norte era una colonia, por ejemplo, la moneda española era un importante medio de cambio mientras que la libra esterlina británica era el patrón de medida del valor. (LARA Vanesa: WEB, 2007).

Retirar dinero en efectivo se dice a la acción de retirar fondos de una institución bancaria de una cuenta corriente o de ahorro, ya sea una persona natural o jurídica con cuenta propia o de otra persona por medio de un documento que lo autorice o un cheque firmado por el dueño de esa cuenta bancaria.

### ***1.3.3.3 Actualización de la Libreta de Ahorro***

Una libreta de ahorros es un documento en forma de cuadernillo expedido por una entidad de crédito (banco o caja de ahorros) en el que se anotan los movimientos

de capital efectuados en la cuenta a la que está asociada. Los apuntes no se hacen a mano (antiguamente se realizaba de esa manera), sino que son efectuados por las impresoras propias de la entidad que la ha emitido o de un cajero automático.

En cada línea de detalle se suele anotar la fecha de la operación, el concepto, la cantidad cargada o abonada y el saldo de la cuenta una vez efectuada la operación.

Algunas veces se pueden usar para sacar dinero de un cajero automático de la misma forma que con una tarjeta de débito. (CAICEDO David: WEB, 2011).

La libreta de ahorros es un pequeño cuaderno expedido por una entidad bancaria o caja de ahorros donde se imprimen los movimientos de dinero realizados en la cuenta bancaria asociada. Antiguamente estos registros se realizaban de forma manual, pero hoy en día lo realizan las propias impresoras de los bancos. En cada línea de concepto que figure en la libreta, se suele reflejar la fecha de la operación, concepto, cantidad cargada o abonada (en negativo y positivo respectivamente) y el saldo de la cuenta tras cada movimiento realizado. Normalmente, estas libretas también se pueden usar para sacar dinero de un cajero automático, como si fuera una tarjeta de débito, y también necesitaremos un código de seguridad de 4 cifras para operar desde el cajero. Hoy en día en la mayoría de los bancos también nos piden que para actualizar los movimientos de la cuenta, pasemos la libreta directamente por el cajero o una máquina habilitada especialmente para esta función y así agilizar los trámites y evitar colas. (ESTIDO Santalg: WEB, 2008).

La libreta de ahorro es una pequeña cartilla que nos da la entidad bancaria cuando abrimos una cuenta, el cual no muestra la información de todas las transacciones que se han realizado en dicha cuenta. Y actualizar la libreta quiere decir que llevemos este documento y el banco nos imprimirá en este documento toda la información sobre los movimientos que se ha realizado en la cuenta y así verificar nuestro estado financiero.

#### ***1.3.3.4 Enviar Remesas de Dinero al Extranjero***

El concepto de remesa es un concepto que se utiliza para hacer referencia al acto de enviar algo, normalmente, al extranjero. En la mayoría de los casos, las remesas se hacen presentes en forma de capital o dinero que es enviado de un país a otro con diferentes objetivos. En otros casos, la remesa puede ser también otro tipo de envío de cualquier otro elemento aunque este no es el mayor de los casos.

El uso más común del término remesa es cuando hablamos de un envío de dinero que una persona o individuo hace de un país a otro, usualmente del país en el que se encuentra a otro en el que todavía esté su familia, como medio de pago para que esta pueda subsistir en su ausencia. Las remesas a nivel individual son un importantísimo movimiento de dinero si tenemos en cuenta que en el último siglo la tasa de emigración de un país a otro ha aumentado mucho y que en la mayoría de los casos los inmigrantes que llegan a un país pasan por una primera etapa de adecuación en la que sólo viaja el hombre o padre de familia mientras que la mujer y los hijos permanecen en su lugar de origen recibiendo este dinero constantemente para solventar gastos. Se considera que las remesas de dinero a países extranjeros ocupan el segundo puesto de movimientos financieros más importantes del planeta luego de la ayuda internacional que puede darse ante situaciones de crisis (tanto desde organismos no gubernamentales como también organismos fiscales). Así, las remesas mantienen el capital en permanente movimiento y son la causa de gran parte del traslado de dinero a través de los mares.

Los países muestran una mayor o menor variabilidad en la lista de remesas enviadas o recibidas dependiendo de su situación económica, política y social momentánea. Así, cuando los países están en profundas crisis se observa una entrada mayor de remesas de parte de aquellos habitantes nativos que han debido abandonar el lugar para conseguir un futuro mejor en otra parte. Por el contrario, los países con mayor estabilidad no presentarán una entrada tan grande de remesas

si no que serán el lugar desde el cual esas remesas parten en mayor número. (Definición ABC: WEB, 2012).

Un padre de familia que trabaja en el extranjero, hijos que estudian afuera, compras en el exterior. Cualquiera sea el caso, en una u otra dirección, los envíos de dinero de particulares son una operación común. Existen distintos modos de realizar este tipo de operaciones: online, telefónicamente o presencial. De esa condición, por lo general, dependen los plazos. El dinero puede estar disponible en el destino en forma instantánea, a los diez minutos o días más tarde.

Western Union es una de las multinacionales de mayor escala en este mercado. La compañía cuenta con 386.000 agentes por medio de los cuales opera en más de 200 países. En un plazo de 24 horas, en cambio, los precios para el traspaso internacional de dinero disminuyen. La comisión para los montos más altos se achica un 2%. Otro cargo, indica Western Union, se aplica cuando convierte el dinero a moneda extranjera. Esa tasa de cambio se repite en las otras empresas.

Money Gram también ofrece el servicio de transferencias de dinero al extranjero. Opera en una centena de países. Del mismo modo, Xoom conecta 31 países con transacciones online. "Una vez que hayamos recibido los fondos de tu cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito, tu transacción automáticamente pasará a nuestro socio de envío para ser procesada de acuerdo al método de entrega seleccionado". Y muchas otras entidades que brindan este servicio, entre ellos bancos y cooperativas. (SCARPINELLI Lujan: WEB, 2011)

Enviar remesas de dinero al extranjero es enviar dinero fuera del país por medio de diferentes tipos de operaciones, ya sea online, telefónicamente o presencial. Estas se las realiza en la mayoría de los casos, cuando se tiene familiares fuera del país.

### ***1.3.3.5 Pago de Servicios Públicos***

Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda. Y cuando utilizamos alguno de estos servicios, en la mayoría de los casos hay que realizar pagos por ellos aunque en parte están siendo subsidiados por el gobierno. (CASTELLIN Diógenes: WEB, 2011).

Servicios Públicos: son las prestaciones que realiza la administración, en forma directa o indirecta, con el fin de satisfacer las necesidades de interés general. Tienen un régimen jurídico especial el cual se le realizan pagos mensualmente. (BIGLIERI Alberto: WEB, 2012)

Es cuando se realiza pagos por los diferentes servicios públicos que nos subsidia el gobierno en un porcentaje y el faltante es el que hay que cancelar, estos servicios son variados pero los principales que se utilizan son agua luz y teléfono, entre otros. Todo dependerá de la necesidad de la institución en este caso la cooperativa.

### ***1.3.3.6 Microcréditos***

Microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que tienen dificultades insalvables para acceder a las vías ordinarias de concesión de préstamos a través de la banca tradicional o de las entidades de crédito en general. Los microcréditos hacen posible, especialmente en países en vías de desarrollo (Asia, América Latina, África...), que muchas familias sin recursos puedan financiar pequeños proyectos laborales autónomos que les permitan generar unos ingresos (KOTLER Philip; ARMSTRONG Gary, 2010, p.127).

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los préstamos que otorga un banco tradicional. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micro seguros, ahorros u otros (LINDEGARD Eugenia, GALVEZ Gerardo, 2008, p.112).

Los microcréditos son pequeños préstamos que una entidad sea pública o privada ejerce para las personas necesitada o que deseen emprender un proyecto. Con el fin de obtener único beneficio tanto para el prestamista como para la empresa que ejerce dicho préstamo tomando en cuenta algunos requisitos necesarios para la ejecución del préstamo del interesado.

#### ***1.3.3.6.1 Oferta***

El lado de la oferta de un mercado se refiere, normalmente, a los términos en que la empresa produce y vende sus productos. La función de oferta relaciona la cantidad ofrecida de un bien a su precio de mercado, si todo lo demás permanece constante. Cuando se analiza la oferta de un bien, lo que se mantiene constante incluyen precios de los insumos, precios de bienes relacionados y políticas del Estado. La función de la oferta o curva de la oferta de un bien muestra la relación entre su precio de mercado y la cantidad de ese bien que los productores están dispuestos a producir y vender, manteniendo el resto constante. (SAMUELSON Paúl; NORDHAUS William, 2006, p.45).

La oferta es un diagrama o curva que muestra las diversas cantidades de un producto que un productor puede y está dispuesto a producir y a ofrecer en venta a cada uno de los precios posibles durante un periodo específico. (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p.35).

La oferta es una curva o tabla que muestra la cantidad de un producto o servicio que los productores están dispuestos y pueden vender a determinado precio durante un periodo, es decir es la oferta muestra la relación entre su precio de mercado y la cantidad de ese bien que los productores están dispuestos a producir y vender, manteniendo el resto constante.

#### ***1.3.3.6.2 Demanda***

Tanto en el sentido común como en la observación científica cuidadosa muestran que la cantidad de bienes que los individuos adquieren dependen de un precio. Mientras mayor sea el precio del artículo, y todo lo demás se mantiene constante, menos unidades están dispuestas a comprar los consumidores de este bien. Cuanto más bajo es el precio de mercado, más unidades se compran. Existe una relación definitiva entre el precio de mercado de un bien y la cantidad demandada del mismo, si todo lo demás permanece constante. Esta relación entre el precio y la cantidad comprada se denomina función de la demanda o curva de demanda. (SAMUELSON Paúl; NORDHAUS William, 2006, p.45).

La demanda es un diagrama o curva que muestra las diversas cantidades de un producto que los consumidores pueden y están dispuestos a comprar a cada uno de los precios posibles durante un periodo específico. La demanda muestra entonces las cantidades de un producto que se comprarán a los diversos precios posibles, si todo lo demás es constante. (CAMPBELL McConell; STANLEY Brue, 2007, p.44)

La demanda se refiere a la cantidad de bienes o servicios que los consumidores adquieren dependiendo de un precio, siempre y cuando lo demás permanezca constante, esta demanda se la presenta en curvas donde se expresa el deseo de los consumidores.

#### ***1.3.3.7 Responsabilidad Social Cooperativa***

La responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y

voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad. (TOMAS Remesón: WEB, 2011).

Responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios. (MOLLO Carlos, 2009, p.25)

Responsabilidad social corporativa es cuando se realizan contribuciones voluntarias para mejorar el bienestar social, económico y ambiental, por medio de las empresas, lo que en las empresas es conocido como el tripe resultado. Esto va más allá de las leyes y normas que de cierta forma les exige que las empresas deba hacer una contribución a la sociedad para poder realizar su actividad.

#### ***1.3.3.7.1 Desarrollo Socio-Económico De La Empresa***

El desarrollo tiene una dimensión económica, social y ambiental y solo será sostenible si se logra el equilibrio entre los distintos factores que influyen en la calidad de vida, la generación actual tiene la obligación frente a las generaciones futuras de dejar suficientes recursos para que estas puedan disfrutar, al menos, del mismo grado de bienestar, por tanto cualquier mejora que se haga en términos preventivos o de medio ambiente ha de mejorar la productividad, la calidad o ambas (HESKETT James, 2006, p.111).

El desarrollo socio-económico empresarial es una economía productiva y competitiva, que generan beneficios al desarrollo sostenible creando riquezas y empleo sin poner en peligro las necesidades sociales y medioambientales de la sociedad, se requiere que el desarrollo sea un proceso dinámico y continuado, en el cual las personas de la comunidad tengan la posibilidad de usar su talento y proporcionarle al sistema social unas cualidades dinámicas tales como la capacidad para la innovación y la respuesta autogenerada a eventos que aseguren una vida feliz y plena y en continua mejora (ENCARNACIÓN María, 2008, p.223).

El desarrollo socio-económico es una economía productiva y competitiva, que ayuda a desarrollarse y alcanzar niveles mayores de bienestar para sus integrantes. Como toda forma de Capital debe utilizarse de manera eficiente y racional, para mejorar la productividad o la calidad.

#### ***1.3.4 Comercialización***

El estudio de comercialización señala las formas específicas de procesos intermedios que han sido previstos para que el producto o servicio llegue al usuario final. Debe quedar claro que el término “comercial” no es una relación que exclusivamente se da en el sector privado, también las empresas estatales que prestan servicios acuden a la “comercialización” para entrar en contacto con sus

abonado; en el caso por ejemplo de los mensajes que aparecen en los recibos de cobro, o en las carteleras públicas, o en las cuñas de radio y televisión, orientados a estimular el ahorro de energía. Este proceso incluye: las formas de almacenamiento, los sistemas de transporte empleados, la presentación del producto o servicio, el crédito a los consumidores, la asistencia técnica a los usuarios, los mecanismos de promoción y publicidad. Se ha definido la comercialización como la manifestación de actividades comerciales que dirige el flujo de artículos y servicios del productor hacia los consumidores o usuarios finales (CRAMMER Grail; JENSEN Clarence, 2010, p. 229).

La Comercialización es un conjunto de actividades relacionadas entre sí para cumplir los objetivos de determinada empresa. El objetivo principal es hacer llegar los bienes y/o servicios desde el productor hasta el consumidor (STERN Louis: 2008, p.25).

La comercialización son todas las actividades que se realizan comprar o vender un producto, para lo que es muy importante realizar una correcta investigación de mercados para detectar las necesidades de los clientes y encontrar la manera de que el producto o servicio que se ofrezca cumpla este propósito.

#### ***1.3.4.1 Etapas del Estudio de Comercialización***

Aunque hay diversas formas de definir el proceso de estudio de mercado, la más simple es aquella que está en función del carácter cronológico de la información que se analiza. De acuerdo con esto, se definirán tres etapas: Un análisis histórico del mercado. Un análisis de la situación vigente, un análisis de la situación proyectada. (BRAIDOT Néstor, 2006, p.104)

En el mundo de la Comercialización hay varias formas de conceptualizar las etapas de estudio de mercado debido la cantidad de información que se analiza se definirá a continuación algunas de las etapas, Análisis histórico de mercado,

Análisis de la situación vigente y Análisis de la situación proyectada (STERN Louis, 2008, p.88).

Las etapas de comercialización sirven para realizar el estudio de mercado, de esta manera ver el alcance y la factibilidad para la aplicación de un proyecto que este por efectuarse o llevarse a cabo.

#### ***1.3.4.2 Microcomercialización***

Es la ejecución de actividades que tratan de cumplir los objetivos de una organización previendo las necesidades del cliente y estableciendo entre el productor y el cliente una corriente de bienes y servicios que satisfacen las necesidades. Se aplica igualmente a organizaciones con o sin fines de lucro. (BRAIDOT Néstor, 2006, p.23).

Es el acto de crear una fuente de ingresos a largo o mediano plazo con el fin de generar bienes y servicios según sea su caso por el método de ejecución organizando un enlace entre el productor y el consumidor final con el único fin de generar recursos económicos para el comerciante (OLIVAS Luis, 2009, p.143).

La microcomercialización es el proceso de generar bienes y servicios a una entidad ya sea pública o privada con el fin de generar recursos económicos. Los clientes pueden ser consumidores particulares, firmas comerciales, organizaciones sin fines de lucro, etc., la comercialización debería comenzar a partir de las necesidades potenciales del cliente, no del proceso de producción.

#### ***1.3.4.3 Macrocomercialización***

Se refiere al proceso socioeconómico que persigue el logro de una correspondencia efectiva entre capacidades heterogéneas de oferta con demanda también heterogéneas, permitiendo al mismo tiempo cumplir con los objetos a cortos, medianos y largo plazo de la sociedad. Cuando la persona tiene que decidir

la realización de una compra toman en cuenta la opinión de la sociedad sobre el producto o marcas ofrecidas. El grupo de pertenencia constituye un referente de importancia en este tipo de decisiones. (BRAIDOT Néstor, 2006, p.25)

Proceso social al que se dirige el flujo de bienes y servicios de una economía, desde el productor al consumidor, de una manera que equipara verdaderamente la oferta y la demanda y logra los objetivos de la sociedad. No obstante, el énfasis de la comercialización no recae sobre las actividades de las organizaciones individuales. Por el contrario, el acento se pone sobre cómo funciona todo el sistema comercial. Esto incluye la observación de cómo influye la comercialización en la sociedad y viceversa (LEROY Roger, VANHOOSE David, 2007, p.217).

La microcomercialización es el proceso de generar bienes y servicios a una entidad ya sea pública o privada, con el fin de generar recursos económicos de una manera extensiva, todos los sistemas económicos deben elaborar algún método para decidir qué y cuánto debe producirse, por quién y para quién, con el fin de mantener o mejorar el nivel de vida.

#### ***1.3.4.4 Funciones de la Comercialización***

La función comercial es identificada en las organizaciones como Comercialización o Marketing. Ha sido definida como función empresarial que involucra la investigación de mercados, desarrollados de productos, fijación de precios, comunicación, promoción, venta y distribución de productos y servicios (STERN Louis, 2008, p.611).

Las funciones de comercialización se encargan del estudio de mercado y la efectividad del proyecto a ejecutarse tomando en cuenta los siguientes parámetros desarrollo del producto, fijación de precios, comunicación, promoción, venta, y distribución de productos y servicios tomando en cuenta el alcance del proyecto (SERNA Humberto, 2006, p.115).

Funciones de comercialización comprende medios de venta, destinados a accionar sobre el mercado, como la publicidad, la promoción y la venta , orientadas al estudio de mercado o al métodos de estudio, que se utilizan con el fin de desarrollar un enfoque prospectivo de las necesidades de los consumidores.

#### ***1.3.4.5 Papel de la Comercialización en la Empresa***

El papel de la comercialización cambió mucho al transcurrir los años. Las decisiones comerciales son muy importantes para el éxito de una firma. Se analizan 5 etapas en la evolución de la comercialización La era del comercio simple, cuando las familias traficaban o vendían sus "excedentes" de producción a los intermediarios locales. La era de la producción, es decir, ese periodo cuando la firma se dedica a la producción de unos pocos productos específicos, quizá porque no los hay en plaza. La era de la venta, se da cuando la compañía pone en énfasis en las ventas debido al incremento de la competencia (ZULUAGA Ramiro, 2007, p.27).

El papel de la comercialización en la empresa es la más importante dentro de generar un bien o un servicio por lo cual se concentra cinco etapas, la evolución de la comercialización, la era de comercialización, la era del comercio simple, la era de la producción, la era de la venta (ENCARNACIÓN María, 2008, p.65).

El papel de la comercialización en la empresa es la más importante dentro de generar un bien o un servicio por lo cual se concentra cinco etapas, la compañía comercial es aquel momento en que, además del planeamiento comercial a corto plazo, el personal de comercialización elabora planes a largo plazo.

#### ***1.3.4.6 Administración Comercial***

Administración: Es la combinación de los medios de producción con el capital humano, teniendo como base el servicio integral para alcanzar los mejores resultados con los mínimos costos y la máxima utilidad. La administración se

apoya en la Eficacia y Eficiencia. Peter Drucker en su libro: “Las Nuevas Realidades”. Afirma que la Organización del futuro es aquella cuya columna central es la eficacia (DAFT Richard, 2006, p.18).

La palabra "Administración" se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministratio". Esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como descripción, La administración Comercial Inexistencia de un sistema de gestión del departamento que permita gestionarlo mediante indicadores de plazo, calidad y productividad. Bajo nivel de comunicación y coordinación entre las personas que realizan las diferentes tareas y con otros departamentos. Diferencias importantes en la operativa y, por tanto, en el servicio que el cliente recibe, cuando la atención se realiza de forma descentralizada, en distintas delegaciones (ENCARNACIÓN, María, 2008, p. 28).

La administración comercial es el proceso donde se unen el poder productivo con el capital humano, teniendo como objetivo principal alcanzar la mayor utilidad dentro de la comercialización con costos mínimos. La administración no puede ser llevada por una persona mediocre debe ser manejada por una persona seria eficiente y con eficacia.

#### ***1.3.4.7 Comercialización al Menudeo o al por Menor***

Este sector comprende unidades económicas dedicadas principalmente a la compra-venta (sin transformación) de bienes de consumo final para ser vendidos a personas y hogares, así como a unidades económicas dedicadas solamente a una parte del proceso (la compra o la venta). Que se realiza en pocas cantidades o al alcance del consumidor (STERN Louis, 2008, p.41).

Los comercios al por menor tienen una o más de las siguientes características: Atraen clientes por la ubicación y el diseño del establecimiento. Tienen extensa exhibición de mercancías para facilitar a los clientes la selección de las mismas.

Hacen publicidad masiva por medio de volantes, prensa, radio, televisión, etc. Los comercios al por menor pueden también proporcionar servicios integrados a la venta de bienes, como empaquetado, envasado y entrega a domicilio. La venta con instalación incidental se clasifica como comercio al por menor (SERNA Humberto, 2006, p.241).

Este sector comprende a los comerciantes al por menor sin establecimiento, que realizan su labor mediante algunos de los siguientes métodos. Los comercios al por menor que venden bienes propios son conocidos como agencias, depósitos, tiendas, supermercados o derivan su nombre de los productos que comercializan. Y los comerciantes minoristas que venden o promueven la compra y venta a cambio de una comisión o pago son conocidos como agentes de venta, corredores de mercancías, comisionistas, consignatarios, intermediarios del comercio al por menor, agentes importadores y exportadores.

#### ***1.3.4.8 Gastos de Comercialización***

Los gastos de comercialización se debita el valor actualizado del conjunto de bienes o esfuerzos en que ha incurrido o va a incurrir una empresa industrial desde el momento en que los productos terminados ingresan en el almacén, hasta que salen con destino al cliente o llegan a su poder, incluyéndose la gestión de cobranzas pertinentes. La conveniencia de reducir su incidencia en los precios de venta no es la meta ideal, puesto que su disminución puede producir un efecto adverso en la ganancia neta. Una tasa ínfima de gastos es una serie de circunstancias que hoy difícilmente se presenten: venta al contado, entrega de las mercaderías al pie de las máquinas, publicidad nula, sin servicio ni garantía de devolución posible. A medida que se acrecientan las comodidades y exigencias de los clientes y consumidores, los gastos aumentan. Y ese aumento es mayor cuando más alto sea el nivel de vida de la población. Tampoco tiene sentido relacionar su importancia cuantitativa con los costos de producción y deducir de ello que una de las dos áreas empresarias es más eficiente que la otra. (FOSTER George: WEB, 2008).

Los gastos de comercialización se debita el valor actualizado del conjunto de bienes o esfuerzos en que ha incurrido o va a incurrir una empresa industrial desde el momento en que los productos terminados ingresan en el almacén, hasta que salen con destino al cliente o llegan a su poder, incluyéndose la gestión de cobranzas pertinentes. La conveniencia de reducir su incidencia en los precios de venta no es la meta ideal, puesto que su disminución puede producir un efecto adverso en la ganancia neta. Una tasa ínfima de gastos es una serie de circunstancias que hoy difícilmente se presenten: venta al contado, entrega de las mercaderías al pie de las máquinas, publicidad nula, sin servicio ni garantía de devolución posible. A medida que se acrecientan las comodidades y exigencias de los clientes y consumidores, los gastos aumentan. Y ese aumento es mayor cuando más alto sea el nivel de vida de la población (STERN Louis, 2008, p.348).

Los gastos de comercialización son tomados en cuenta luego de un estudio de campo para encontrar la factibilidad del proyecto a efectuarse, el presupuesto asignado para el proyecto puede hacérselo anualmente o como quisiere conveniente, tomando en cuenta los siguientes parámetros: el monto de entregas, nivel de producción, capital de trabajo, gastos, utilidades, etc. Para luego ser comparados con los datos reales.

#### ***1.3.4.9 La Dinámica de la Comercialización***

La dinámica de comercialización es una mezcla de dos factores: los precios de los ETF's fluctúan de acuerdo a los cambios en sus portafolios subyacentes y también de acuerdo al cambio en la oferta y la demanda de las acciones de los ETF's. Los ETF's ofrecen al inversionista una oportunidad rentable para comprar o vender una participación en un portafolio de bonos o acciones en una simple transacción. (FOSTER George: WEB, 2008)

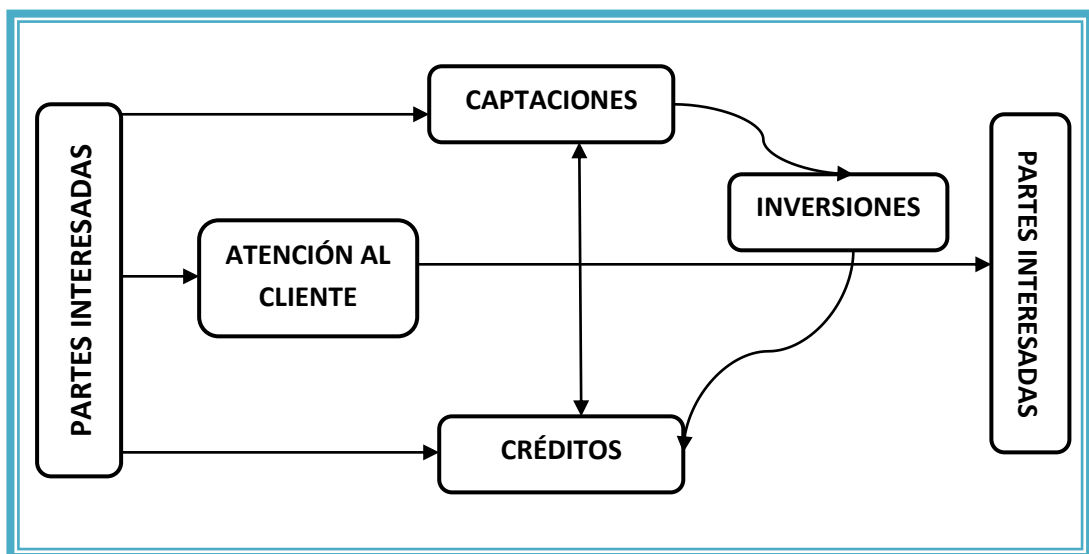
La dinámica de la comercialización económica se encarga de estudiar los fenómenos económicos en su relación con el tiempo. A diferencia de los modelos estadísticos, en los dinámicos las variables están referidas a diferentes fechas, para

poder conocer el proceso de cambio o trayectoria temporal del sistema económico que el modelo representa. (MENENDEZ José, 2007, p.37)

La dinámica de la comercialización es la que se encarga de estudiar los fenómenos económicos en relación con dos factores, los precios que varían de acuerdo a los cambios en sus portafolios y de acuerdo al cambio en la oferta y la demanda lo que están referidas a diferentes fechas.

#### 1.3.4.10 *Proceso de Comercialización de Servicios Financieros*

CACPECO trabaja bajo los lineamientos de un modelo por procesos basado en normas internacionales de calidad en el que prima la visión y necesidades de los clientes y socios, sobre la mejora de estos procesos se basa la de la propia organización.



**Fuente:** Manual Cooperativa Cacpeco

**Elaborado por:** Castilla Granja María Fernanda

### ***1.3.5 Rentabilidad***

Es la capacidad una empresa para obtener utilidades o su rentabilidad, es la efectividad real de la misma, la cual depende de la eficiencia y eficacia de sus operaciones así como de los medios o recursos que dispone. (ESTUPIÑAN Rodrigo; ESTUPIÑAN Orlando, 2006, p.150).

La rentabilidad suele ser formulada en un porcentaje de relación entre la inversión y el retorno de la misma. La rentabilidad de una acción suele venir determinada mediante la Fórmula de Du Pont. En este modelo matemático intervienen determinadas variables que son las que calculan, por un lado la rentabilidad neta sobre ventas y por otra la rotación de ventas sobre el patrimonio. (HESKETT James: 2006, p.198).

La rentabilidad es la obtención de beneficios o ganancias provenientes de una inversión o actividad económica que representa en pequeña escala, y así saber si la empresa está cumpliendo con los objetivos para los cuales ha sido creada: generar utilidad para los accionistas.

#### ***1.3.5.1 La Rentabilidad en el Análisis Contable***

La capacidad en una empresa para obtener utilidades depende de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como de los recursos de que disponga. Por tanto, el análisis de rentabilidad se concentra principalmente en la relación entre los resultados de las operaciones, según se presentan en el estado de resultados, y los recursos disponibles para la empresa, la contabilidad puede definirse como un sistema que proporciona datos a los interesados sobre las actividades situaciones económicas de una empresa (SAPAG Nassir; SAPAG Reinaldo, 2010, p.186)

El análisis de estados contables es evaluar la situación y perspectivas económico-financieras de una empresa a partir de la información contable suministrada por la misma, en el marco de la información disponible sobre el sector de actividad en el

que opNBere y sobre las condiciones macroeconómicas vigentes en una empresa para obtener utilidades depende de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como de los recursos de que disponga (FERNANDEZ Jesús, 2008, p.18).

El análisis contable consiste en evaluar la capacidad de la empresa para generar resultados positivos en un periodo determinado, se deben tener los criterios y las bases suficientes para tomar las decisiones que mejor le convengan a la empresa, aquellas que ayuden a mantener los recursos obtenidos anteriormente y adquirir nuevos que garanticen el beneficio económico futuro, además de verificar y cumplir con las obligaciones.

### **1.3.5.2 Indicadores de Rentabilidad**

(Utilidad líquida/Patrimonio)\*100.- Mide la rentabilidad del patrimonio de la institución, por lo cual constituye un indicador clave para los dueños, por cuanto muestra el nivel de rentabilidad que tiene el capital invertido en la institución.

(Utilidad Líquida/Activo Total)\*100.- Mide la capacidad del activo total para generar utilidades.

(Margen Financiero Bruto/Activo Total)\*100.- Mide la relación entre el margen financiero bruto (ingresos financieros y egresos financieros) y el activo total. (BELLO Gonzalo, 2006, p.375)

Dentro de los indicadores de rentabilidad se tiene:

- Rentabilidad del patrimonio

$$\text{Rentabilidad del patrrmonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

- Margen operacional de utilidad

$$\text{Margen operacional de utilidad} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$$

- Gastos de administración y ventas a ventas

$$\text{G. de adm. y ventas a ventas} = \frac{\text{Gastos de adm.y ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

- Margen bruto de utilidad

$$\text{Margen bruto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

- Margen neto de Utilidad

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Estos son considerados algunos de los indicadores de rentabilidad pero estos depende de que es el resultado que se espera conseguir y a que se lo está aplicando. (CARDONA Joel: WEB, 2009)

Existen muchos indicadores de rentabilidad todo dependerá del tipo de actividad que se realice, entre los más comunes están la rentabilidad del patrimonio, de los activos, del margen financiero, de ventas, etc.

### ***1.3.5.3 Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial***

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

- Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.
- Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.4)

La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. Puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada. Al concretar dichos resultados y dicha inversión se obtienen dos tipos de rentabilidad: económica y financiera. La rentabilidad económica relaciona el resultado económico (resultado antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total, por lo que es indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones, mientras que la rentabilidad financiera relaciona el resultado neto con los recursos propios.

Para el análisis de la rentabilidad empresarial se utilizan dos métodos integrados, multiplicativo o Dupont y sumativo. Dichos métodos descomponen la rentabilidad de los recursos propios o rentabilidad financieras en sus factores determinantes, que básicamente son: rentabilidad económica, efectos apalancamiento y efecto fiscal. En el caso de cuentas consolidadas se añade un cuarto efecto, derivado de la existencia de accionistas minoritarios. (DÍAZ Inmaculada *et al*, 2009, p.318).

Se distinguen dos niveles de análisis en función del tipo de resultado y de inversión los cuales son: rentabilidad económica o del activo y la rentabilidad financiera, tomando en cuenta que la rentabilidad empresarial mide la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos financieros y económicos por lo que sus cálculos de rentabilidad se deben hacer mediante ellos.

#### **1.3.5.3.1 Rentabilidad Económica**

La rentabilidad económica o de la inversión en una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos de aquí que , según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras ,puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad (BACA, Gabriel, 2009, p.250).

La rentabilidad económica expresa el rendimiento contable del activo neto, sin contemplar la incidencia de la estructura de financiación, por cuanto, es una herramienta clave para dirigir las actividades de gestión de todos los responsables del equipo directivo empresarial, será de interés conocer cuáles son los impulsores o generadores de la rentabilidad económica, pues evidentemente cuanto mayor se la misma mejor para el futuro de la empresa. La rentabilidad económica evalúa el resultado de la exportación por comparación con la inversión asignada a las actividades de la empresa. (VIZCARRA José, 2007, p.164)

La rentabilidad económica permite evidenciar la cantidad de activos totales y desde luego su rotación respaldadas por un nivel de ventas netas y bajos costos que se ven reflejados en la utilidad antes de intereses e impuestos. Esta referida a un determinado periodo de tiempo por lo que se la considera como una medida de la capacidad de los activos permitiendo la comparación de la rentabilidad entre las empresas sin que los intereses e impuestos afecte al valor de la rentabilidad.

#### ***1.3.5.3.1.1 Cálculo de la Rentabilidad Económica***

Siguiendo la concepción general de la rentabilidad aludida anteriormente, consideramos la rentabilidad económica como una medida de la eficiencia de la empresa en el uso del capital económico utilizado en su actividad. Recordemos que la eficiencia relaciona el resultado obtenido con los recursos utilizados.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Renta generada}}{\text{Capital invertido}}$$

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Beneficio}}{\text{Activo total}}$$

Podemos especificar aún más las variables utilizadas para el cálculo, para aproximarlos todo lo posible a la medida de eficiencia que pretendemos destacar. La expresión de rentabilidad económica que más nos interesa en este momento, viene dada por la obtenida por la empresa en su actividad principal, y por lo tanto relacionaría la renta generada por la actividad principal de la empresa con aquellos activos directamente implicados en las actividades de producción y comercialización. (LOPEZ Iglesia, ARES Juan, 2010, p.538).

A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses y de impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

Otros conceptos de resultado que habitualmente se enfrentan al Activo total para determinar la rentabilidad económica serían los siguientes:

- *Resultado después de impuestos + Gastos financieros (1-t)*, siendo t el tipo medio impositivo: se utiliza el resultado después de impuestos y antes de gastos financieros netos bajo la justificación de que el impuesto sobre beneficios es un gasto del ejercicio y como tal supone una partida negativa a efectos de medir la renta o beneficio; y, por otra parte, los costes financieros se presentan netos del ahorro de impuestos que suponen.
- *Resultado de las actividades ordinarias + Gastos financieros*: en este caso se prescinde de los resultados extraordinarios por su carácter atípico y excepcional, pretendiendo así calcular la rentabilidad de la actividad ordinaria de la empresa. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.6)

A la rentabilidad económica se la calcula dividiendo el resultado o beneficio antes de interés y de impuestos con el activo total, pero no debemos de olvidar que no es la única manera de calcular la rentabilidad económica, todo depende de que datos tengamos para realizar este cálculo y a qué tipo de entidad se lo va a realizar.

#### **1.3.5.3.1.2 Otras Formulaciones de Rentabilidad Económica**

Sin pretensión de ser exhaustivos, como otras posibles formulaciones de la rentabilidad económica podemos mencionar las siguientes:

$$RE = \frac{\text{Resultado neto} + Gf}{\text{Activo neto de rec. ajenos sis coste, promedio}}$$

Esta expresión pretende obtener el rendimiento de los activos financiados con recursos con coste para que cobre verdadero significado la comparación entre el rendimiento de esos activos y el coste medio de los recursos necesarios para financiarlos. Ha sido utilizada, entre otros autores, por la Central de Balances del Banco de España hasta su informe de 1997 con la denominación de rentabilidad del activo neto.

$$RE = \frac{\text{Resultado operativo neto} + Gf}{\text{Activo neto de rec. ajenos sis coste} + \text{Ajuste de precios}}$$

Como novedad a partir de su informe de 1998, la CBBE modifica el cálculo de los indicadores de rentabilidad, definiendo rentabilidades ordinarias a partir del resultado operativo neto, el cual prescinde de los resultados extraordinarios. Además de esta modificación, que daría lugar a la que denomina rentabilidad ordinaria del activo neto con inmovilizado material a valores contables, ofrece otra alternativa incorporando en el denominador un ajuste a los inmovilizados materiales (y, como contrapartida, también a los recursos propios), para aproximar su valoración a precios corrientes y homogeneizar así la serie de los efectos de la actualización de balances del RD-L 7/1996. A esta última expresión, que es la que aquí figura, la denomina rentabilidad del activo neto con inmovilizado material a precios corrientes.

$$RE_{EXP} = \frac{\text{Resultado de exportación}}{\text{Activo total neto afecto a la explotac. a su estado medio}}$$

Este indicador suele denominarse rentabilidad económica de explotación, y constituye el núcleo más importante de la rentabilidad de la empresa, puesto que está calculando la rentabilidad de la actividad típica de la empresa. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.7).

Aunque los conceptos utilizados en el modelo a utilizar so realmente conocidos y se trata de expresiones sencillas, vamos a presentar a modo de recopilación recordatoria, las formulas a emplear posteriormente en modelo desarrollado en la hoja de cálculo:

Rentabilidad Económica=Beneficio Económico /Activo

Con

Activo= Capital Propio + Capitales Ajenos

Beneficio neto= beneficio económico – deuda (BERNAL Juan *et al*, 2008, p.152)

Para calcular la rentabilidad económica se encontraron diferentes fórmulas de esta las más reconocidas son: la que se calcula por medio del activo ajeno, resultado operativo neto, resultado de explotación, por el beneficio económico. Todo dependerá de los datos que se obtienen y por medio de cual se desea calcular la rentabilidad económica.

### ***1.3.5.3.1.3 Descomposición de la Rentabilidad Económica***

La rentabilidad económica, como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de inversión, puede descomponerse, multiplicando numerador y denominador por las ventas o ingresos, en el producto de dos factores, margen de beneficio sobre ventas y rotación de activos, los cuales permiten profundizar en el análisis de la misma.

$$RE = \frac{\text{Resultado}}{\text{Activo}} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} = \text{Margen} * \text{Rotación}$$

$$\text{Margen} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Venta}}{\text{Activo}}$$

La descomposición en margen y rotación puede realizarse para cualquier indicador de rentabilidad económica, si bien es en la rentabilidad económica de explotación donde adquiere mayor significación al establecerse una mayor dependencia causal entre numeradores y denominadores. Esto quiere decir que es el margen de explotación, definido como cociente entre el resultado de explotación y las ventas, la mejor aproximación al concepto de margen, ya que el resultado de explotación prescinde de los resultados ajenos a ésta, y, por tanto, se está enfrentando con las ventas el resultado que guarda una relación más estrecha con las mismas. Y de la misma forma la rotación del activo cobra mayor sentido cuando se pone en relación con las ventas los activos que las han generado, y no aquellos activos cuyos movimientos son independientes de las ventas. Es por ello

que cuanto mayor sea la correlación entre numerador y denominador tanto en el margen como en la rotación mayor será la información que proporcionan ambos componentes de la rentabilidad sobre la gestión económica de la empresa, mayor su utilidad para la toma de decisiones y su validez para efectuar comparaciones entre empresas e inter temporalmente. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.8).

La rentabilidad económica se puede calcular como producto del margen sobre las ventas y la rotación del activo neto, pues se cumple que:

$$\frac{\text{Beneficio de explotación}}{\text{Activo neto}} = \frac{\text{Beneficio de explotación}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo neto}}$$

Esta expresión muestra como la rentabilidad económica se construye a partir del binomio compuesto por el margen (beneficio de explotación sobre ventas) y la rotación (ventas sobre activo neto). En este caso el margen se expresa en porcentaje y la rotación en número de veces. A estos efectos, lo importante es dicho el producto se puede adoptar acciones que mejoren el margen a costa de la rotación y viceversa. Por ejemplo, la producción interna frente a la compra externa mejorara el margen pues la empresa retendrá para si el beneficio de sus suministradores. Por el contrario, precisará aumentar su inversión para realizar dicha producción adicional, lo que deteriorara la rotación. Además, la combinación entre margen y rotación depende del tipo de actividad. La empresa de distribución presenta alta rotación y bajo margen mientras que las eléctricas ofrecen la situación contraria. Sin embargo, ambas pueden alcanzar una rentabilidad económica similar.

En la búsqueda de las causas del comportamiento financiero de la empresa, el margen y la rotación puede explicarse a partir de ulteriores descomposiciones. El margen depende de los porcentajes que, sobre ventas, representan las diferentes partidas de coste. La rotación del activo neto se explicara por las rotaciones individuales de los conceptos que lo integran. (NEVADO Domingo *et al*, 2008, p.49)

La rentabilidad económica la podemos descomponer por medio del margen y la rotación. Los cuales se expresan, el margen en porcentaje y la rotación en número de veces, ya que por medio de estos podemos tomar acciones que mejoren uno de ellos a costa del otro, tomando en cuenta que todo depende del tipo de actividad que se esté realizando.

#### ***1.3.5.3.1.4 Margen de Rentabilidad***

El margen mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los componentes del margen pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una clasificación funcional. En el primer caso se puede conocer la participación en las ventas de conceptos como los consumos de explotación, los gastos de personal o las amortizaciones y provisiones, mientras en el segundo se puede conocer la importancia de las distintas funciones de coste, tales como el coste de las ventas, de administración, etc. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.9).

El margen de rentabilidad es la ganancia obtenida en relación al monto de la venta. Esto quiere decir que si vendes 100 y la ganancia es 10, el margen de rentabilidad será del 10%. A veces, los empresarios no conocen el monto de la venta, y solo cuentan con el monto del costo y entonces aplican el porcentaje deseado a este costo, obteniendo el margen por debajo de lo planeado, y esto es un error. Recuerda que los ratios financieros de rentabilidad se establecen en relación a la venta y no al costo. (CRECEMYPE: WEB, 2007).

El margen mide la rentabilidad de las ventas, es el porcentaje de ganancias que se obtiene de cada unidad monetaria, pero este no debe de ser calculado con el monto de los costos, ya que los ratios financieros de rentabilidad se establecen en relación a la venta y no al costo.

#### ***1.3.5.3.1.5 Rentabilidad Económica como Producto de Margen y Rotación***

Descompuesta así la rentabilidad económica como producto de dos factores económicos, margen y rotación, puede verse como consecuencia de la eficiencia

operativa (técnico-organizativa) de la empresa (aumento de rotación y reducción de costes) y del grado de libertad en la fijación de precios (grado de monopolio). El incremento de la rentabilidad pasará, consecuentemente, por alguna de las siguientes actuaciones:

- Aumentar el margen, permaneciendo constante la rotación.
- Aumentar la rotación, permaneciendo constante el margen.
- Aumentar las dos magnitudes, o sólo una de ellas siempre que la disminución en la otra no ocasione que el producto arroje una tasa de rentabilidad menor. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.9)

Es fácil explicar la rentabilidad económica por sus componentes básicos: hasta con multiplicar y dividir por la cifra de ventas y definir:

$$MARGEN = \frac{\textit{Beneficio antes de gastos financieros e impuestos}}{\textit{Ventas}}$$

$$ROTACION = \frac{\textit{Ventas}}{\textit{Activo neto}}$$

El margen evalúa la productividad de las ventas para generar beneficio. La rotación mide la eficiencia con la que se gestiona el activo neto. En consecuencia, la rentabilidad económica se obtiene por:

$$RE = MARGEN * ROTACION \text{ (PEREZ Juan, 2010, p.112)}$$

Descomponer la rentabilidad económica por medio de las componentes de margen y rotación, recordando que el margen mide la productividad de las ventas para generar beneficios y rotación mide la eficiencia con la que se gestiona el activo neto, entonces si se desea obtener un buen resultado de rentabilidad económica, por medio de este cálculo se podrá saber que se debe aumentar y que debe mantenerse constante el margen o la rotación.

### **1.3.5.3.2 Rentabilidad Financiera**

La Evaluación Financiera de Proyectos es el proceso mediante el cual una vez definida la inversión inicial, los beneficios futuros y los costos durante la etapa de operación, permite determinar la rentabilidad de un proyecto. Antes que mostrar el resultado contable de una operación en la cual puede haber una utilidad o una pérdida (MIRANDA Juan, 2008, p.235).

El estudio de evaluación financiera es la parte final de toda la secuencia de análisis de la factibilidad de un proyecto. Esto sirve para ver si la inversión propuesta será económicamente rentable (OSPINA Julio *et al*, 2006, p.131).

La rentabilidad financiera representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Los indicadores referentes a rentabilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo los ingresos, el activo total o el capital contable.

#### **1.3.5.3.2.1 Cálculo de la rentabilidad financiera**

A diferencia de la rentabilidad económica, en la rentabilidad financiera existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

$$RF = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos Propios a su estado medio}}$$

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio. Otros conceptos de resultado, siempre después de intereses, que se suelen enfrentar a los fondos propios para obtener la rentabilidad financiera serían los siguientes:

- *Resultado antes de impuestos*, para medir el rendimiento de los fondos propios con independencia del impuesto de sociedades.
- *Resultado de las actividades ordinarias*, prescindiendo así tanto del efecto del impuesto sobre sociedades como de los resultados extraordinarios, bajo la pretensión de facilitar la Comparabilidad intertemporal y entre empresas.
- *Resultado previo a la deducción de amortizaciones y provisiones*, debido a que son costes de difícil estimación económica y que, tanto por la diversidad de políticas de unas empresas a otras como por la manipulación de que pueden ser objeto, se configuran como un posible factor distorsionante del resultado real.
- *Resultado de explotación una vez deducidos los intereses de la deuda y los impuestos directos*.

En cuanto al denominador, la discusión se plantea sobre la propia definición analítica de fondos propios para el cálculo de un indicador de rentabilidad de los mismos, destacando como principal controversia la consideración de los fondos propios según balance o con ajustes motivados por determinadas partidas, tales como capital pendiente de desembolso, acciones propias o ingresos a distribuir en varios ejercicios. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.11).

En muchas ocasiones, al utilizar este ratio para comparar la RF entre empresas o destinos de inversión del capital propio (PN) se suele utilizar dos modalidades de ratios, según se quiera considerar o no el efecto impositivo. Así se suele distinguir entre el ratio de rentabilidad financiera bruta:

$$RF(b) = \frac{\textit{Beneficio antes tributos}}{\textit{Patrimonio Neto}} = \frac{BAT}{PN}$$

Y el ratio de la rentabilidad financiera neta que vendrá representado por:

$$RF = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Patrimonio Neto}} = \frac{BN}{PN}$$

De tal modo que se utilizara uno u otro, según convenga, teniendo en cuenta que efectivamente, el directivo no tiene excesiva capacidad de actuar sobre el efectivo impositivo derivado del devengo del Impuesto de Sociedades. (ESLAVA José, 2008, p.89)

La forma más común de calcularla es por medio de del resultado neto sin intereses, aunque también se la puede calcular después de intereses los cuales se deben de calcularse con los fondos propios para obtener el resultado, además por medio del ratio podemos calcular la rentabilidad financiera bruta y la rentabilidad financiera neta.

#### ***1.3.5.3.2.2 Descomposición de la rentabilidad financiera***

Pretendemos en este apartado estudiar la relación que liga a la rentabilidad económica con la rentabilidad financiera a partir de la descomposición de esta última. Seguiremos para ello dos vías: una primera, la descomposición de la rentabilidad financiera como producto de factores; y una segunda, la conocida como ecuación lineal o fundamental del apalancamiento financiero. Introduciremos a través de ambas descomposiciones el concepto de apalancamiento financiero, el cual, desde el punto de vista del análisis contable, hace referencia a la influencia que sobre la rentabilidad financiera tiene la utilización de deuda en la estructura financiera si partimos de una determinada rentabilidad económica. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.12).

Ya hemos hablado de la descomposición de la rentabilidad económica, en el siguiente apartado se hace un análisis de la rentabilidad financiera, indicando que parámetros afecta a la fluctuación de la misma. La rentabilidad financiera es la relación entre el beneficio neto y la inversión que realizan los accionistas, es decir, los fondos propios:

Rentabilidad financiera= Beneficio neto / Fondos propios

Como inversionista, siempre desearemos que el valor de este ratio sea lo más alto posible, pues se obtendrá un beneficio relativo alto de las inversiones con fondos propios. Partiendo de esa igualdad y considerando que la inclusión de multiplicados con el mismo numerador y denominador no afecta el resultado final, se incluye lo siguiente:

$$ROE = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{Fondos propios}}{\text{Fondos propios}} \times \frac{\text{BAII}}{\text{BAII}} \times \frac{\text{BAI}}{\text{BAI}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Que, ordenados de forma que se obtenga relaciones estudiadas anteriormente. (ESLAVA José, 2008, p.189)

A la rentabilidad financiera la podemos descomponer de diferentes maneras; por medio de sus factores de los cual está compuesta, por medio de una ecuación lineal o fundamental de apalancamiento financiero, otra sería por la relación de beneficio neto y fondos propios, que es la inversión que realizan los accionista. La descomposición se la hará de la forma en la que convenga más, dependiendo del resultado que se espera obtener.

#### ***1.3.5.3.2.3 Relación lineal entre Rentabilidad Económica y Financiera***

Relaciones similares pueden ser obtenidas por el mismo procedimiento a partir de distintas definiciones de rentabilidad económica y financiera:

- Las equivalencias siguen siendo válidas si se prescinde de los resultados extraordinarios tanto en el concepto de resultado utilizado en la rentabilidad económica como en el utilizado en la rentabilidad financiera, ya que lo que debe marcar la diferencia entre ambos conceptos de resultado es el coste de la financiación ajena.

- Si, por el contrario, se consideran los resultados extraordinarios en la rentabilidad financiera y no en la económica habría que incorporar ese factor a la ecuación lineal en la forma  $\frac{Rtdos.extraordinarios}{FP}$
- Por otra parte, si ambos conceptos de resultado son antes o después de impuestos no existirá el efecto impositivo (1-t), tal y como ocurre en la ecuación 1ª.
- La ecuación 1ª es también la que liga a la rentabilidad económica y a la rentabilidad financiera según las definiciones de la Central de Balances del Banco de España. Pero, según su metodología, el activo es el financiado con recursos con coste; *i* es el coste medio de los recursos ajenos remunerados y el endeudamiento se define como la relación entre recursos ajenos totales con coste explícito y recursos propios. De esta forma es la comparación entre la rentabilidad del activo financiado con recursos con coste y el coste medio de la deuda remunerada necesaria para financiar esos activos la que permite tomar decisiones de inversión, lo que supone un acercamiento más concreto a la cuestión. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.18).

Existe una importante expresión que liga las dos rentabilidades referenciadas:

$$Rf = Re + (re - i) \times Cod$$

La ecuación anterior, nos informa que siempre que la rentabilidad esperada de los activos (*Re*) supere el coste de los recursos ajenos (*i*), es conveniente endeudarse, ya que la rentabilidad financiera será tanto mayor cuanto mayor sea el endeudamiento; sin embargo el riesgo es también más elevado. Si en la expresión anterior hacemos *Rf*=0, podemos despejar el valor de la rentabilidad económica mínima, por debajo de la cual la rentabilidad financiera es negativa, y por tanto se produce pérdidas:

$$Re_{min} = i \times \frac{Cod}{Cod+1} \quad (\text{BERNAL Juan, 2008, p.153})$$

Relacionar a la rentabilidad económica con la financiera por medio de una ecuación lineal es posible siempre que no se desconozca lo que significa cada una de ellas ya que lo que se debe diferenciar entre ellas es la financiación ajena, si ambos están antes o después de impuestos y así podremos relacionarlas linealmente.

#### ***1.3.5.3.2.4 Factores de la rentabilidad financiera***

A partir de la descomposición lineal podemos aislar de una nueva forma los factores que determinan la rentabilidad financiera:

- RE: rentabilidad económica.
- RE - i: diferencial entre la rentabilidad económica y el coste medio contable de los recursos ajenos.
- $\frac{D}{FP}$ : *ratio* de endeudamiento.
- 1 - t: efecto impositivo.

Es decir, a partir de esas ecuaciones podemos analizar la influencia sobre la rentabilidad financiera de las variables, relacionadas tanto con la estructura económica como con la estructura financiera y la actuación del estado, que la determinan.

- *La rentabilidad económica o de la inversión*, que se puede descomponer a su vez en margen y rotación, y que equivaldría a la rentabilidad financiera si no existiera deuda. Muestra la eficiencia operativa (técnico-organizativa) de la empresa y el grado de libertad en la fijación de precios.
- *El efecto apalancamiento financiero*, que recoge los aspectos relacionados con la estructura financiera, nivel de endeudamiento y coste del mismo, y que muestra si los recursos ajenos se han utilizado en financiar inversiones con tasas de rentabilidad superiores o inferiores a los intereses pagados.

- *El efecto impositivo*, en su caso, que depende de la política fiscal del estado. (SANCHEZ Juan: WEB, 2010, p.18).

Al igual que la rentabilidad económica, también la rentabilidad financiera puede desagregarse en ratios parciales con el fin de identificar las causas que permiten explicar su composición y la variación experimentada de un ejercicio a otro. En este caso, serán cuatro los factores implicados; su cálculo puede deducirse de las expresiones siguientes:

$$\begin{aligned} & \text{Resultado del ejercicio (RE) / Patrimonio Neto (PN) =} \\ & = \text{RE / PN} * \text{Resultado de las operaciones / Activos} * \text{Activos / Resultado de las} \\ & \text{operaciones} * \text{Ventas / Ventas} \\ & = (\text{Resultado operaciones / Ventas}) * (\text{Ventas / Activos}) * (\text{Activos / PN}) * (\text{RE /} \\ & \text{Resultado operaciones}) \end{aligned}$$

Los dos primeros factores son los correspondientes al margen de beneficios y la rotación de los activos. El tercer factor (Activos / PN) y el cuarto factor (RE / Resultado de operaciones) recogen el impacto que puede tener el endeudamiento.

Dado que los fondos obtenidos de la deuda no son aportados directamente por los propietarios, puede provocar un incremento en la rentabilidad de estos últimos siempre que el coste de la deuda (lo que se paga por ella) sea inferior al rendimiento de la inversión (lo que se obtiene con los fondos recibidos). Es decir, la deuda puede ser ventajosa para los propietarios, aumentando la rentabilidad de sus fondos, cuando el interés que se pague por la deuda (su coste) es menor que los rendimientos que generan las inversiones adquiridas con esa deuda. (RODRIGUEZ Luis: WEB, 2011)

Los factores de la rentabilidad financiera son los que permiten explicar la composición y la variación que hay entre un ejercicio y otro de rentabilidad financiera, estos factores corresponden al margen, rotación, activos, resultados,

rentabilidad económica, etc. todo depende de la ecuación que se utilizó para calcular la rentabilidad financiera y los factores de los que estén conformada.

#### ***1.3.5.3.2.5 Apalancamiento Financiero***

El apalancamiento financiero se estudia al evaluar la relación entre la deuda de los fondos propios por un lado, y el efecto de los gastos financieros en los resultados ordinarios, por el otro. En principio, el apalancamiento financiero es positivo cuando el uso de deuda permite aumentar la rentabilidad financiera de la empresa. En este caso, la deuda es conveniente para elevar la rentabilidad financiera, cuando una empresa amplía su deuda disminuye el beneficio neto al aumentar sus gastos financieros (GERMAN Arboleda, 2006, p.243).

El apalancamiento financiero es la descomposición multiplicativa de la rentabilidad financiera, en la que podemos expresar al apalancamiento como producto de un indicador de endeudamiento y de un indicador del coste del endeudamiento, o dicho de otra forma, de un efecto cuenta de resultados y de un efecto balance, actuando de forma amplificadora de la rentabilidad financiera respecto de la económica siempre que el producto de ambos factores sea superior a la unidad. (ZORRILLA Santiago, 2006, p.84).

El apalancamiento permite conocer los elementos de estrategia financiera y en el costo medio de la deuda, el término comparativo de la rentabilidad de las inversiones para medir la eficacia de las decisiones de inversión, pues lo que en definitiva está indicando el apalancamiento es si la rentabilidad que una empresa obtiene de sus inversiones es suficiente o no para hacer frente al costo medio de la financiación ajena.

#### ***1.3.5.4 Presupuesto Financiero***

Presupuesto financiero es una técnica auxiliar que proporciona instrumentos para fijar, en el corto plazo, las actividades concretas que deberán ejecutarse el

cumplimiento de las metas de largo plazo. El plan maestro debe culminar con la elaboración de los estados financieros presupuestados, que son el reflejo del lugar en donde la administración quiere colocar la empresa, así como cada una de las áreas, de acuerdo con los objetivos que se fijaron para lograr la situación actual.

El presupuesto financiero, aunado a ciertos datos del estado de resultados presupuestado, expresa el Estado de situación financiera presupuestado y el estado de flujo de efectivo presupuestado. Con estos informes, concluye la elaboración del plan anual o plan maestro de una empresa (MOLLO Carlos, 2009, p.20).

El presupuesto financiero expresa los planes financieros y operativos de la administración el bosquejo formalizado de los objetivos financieros de la empresa y como se alcanzarán, los presupuestos son herramientas que por sí solas no son ni buenas ni malas, no obstante, resultan muy útiles cuando se manejan con habilidad, los presupuestos deben prepararse cuando sus beneficios esperados excedan los costos esperados. Las ventajas de los presupuestos incluyen que al fomentar la planeación y el análisis estratégicos, promueven la coordinación y la comunicación entre las subunidades de la empresa, proporcionan un marco adecuado para evaluar el desempeño de los objetivos presupuestados (SERNA, Humberto, 2006, p.256).

Los presupuestos son herramientas que utilizan los gobiernos como previsión de gastos e ingresos para un determinado periodo de tiempo, por lo general un año. El presupuesto es un documento que permite a los gobiernos, las organizaciones privadas establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos. Para alcanzar estos fines puede ser necesario incurrir en déficit o, por el contrario, ahorrar, en cuyo caso el presupuesto presentará un superávit.

## **CAPÍTULO II**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **2.1 Breve Caracterización de la Comercialización y Rentabilidad de los Microcréditos Otorgados por la Cooperativa CACPECO en el Cantón La Maná.**

Como todo el mundo, las personas necesitadas requieren tener acceso a servicios financieros constantemente. El crédito, concretamente, es un derecho fundamental que el sistema financiero tradicional ha excluido, por definición, a los más necesitados.

De hecho, un buen programa de microcrédito ha de ser rentable con el fin de lograr su sostenibilidad y permanencia en el tiempo. Parece claro que el objetivo de un programa de micro finanzas sea el de proveer servicios financieros permanentemente, y no tan sólo hacerlo durante un periodo de tiempo limitado, dado que las necesidades de las personas son permanentes. En definitiva, en el sector micro crediticio conviven dos tipos de prioridades: la social, a través de la rentabilidad; y la de la rentabilidad, a través de lo social.

Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico y social, sí que es un facilitador o un no obstaculizador que permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Además, permite sufragar necesidades

básicas de consumo en momentos de ausencia de liquidez. No es, en cambio, la panacea que hará desaparecer la pobreza en el mundo por sí sola, simplemente permite a los beneficiarios estar en una situación de mayor oportunidad, que es la de tener acceso al crédito en un entorno de cierta actividad económica. El reembolso del microcrédito supone una forma de capitalización basada en pequeños pagos frecuentes que ha demostrado ser efectiva y que puede contribuir a mejorar las condiciones de vida de los prestatarios a través de un incremento en su capacidad de generación de ingresos. Además, las metodologías grupales en contraposición al tradicional crédito individual- provocan efectos colaterales muy positivos, derivados del asociacionismo y de la construcción de capital social (SOLER, 2006).

## MACRO LOCALIZACIÓN

### GRÁFICO 1.

#### MAPA DEL ECUADOR



Fuente: Instituto Geográfico Militar, 2011

ECUADOR (Nombre oficial, República del Ecuador), república situada en el noroeste de Sudamérica, limita al norte con Colombia, al este y sur con Perú, y al oeste con el océano Pacífico. Debe su nombre a la línea imaginaria del ecuador, que atraviesa el país y divide a la Tierra en dos hemisferios. Las islas Galápagos o archipiélago de Colón, localizadas en el Pacífico a unos 1.050 km de la costa, pertenecen a Ecuador. El país tiene una superficie de 272.045 km<sup>2</sup> contando con las Galápagos. La capital es Quito, una de las más antiguas de América del Sur.

Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Cotopaxi Limitada, con sus siglas “CACPECO”. Su principal objetivo, atender las necesidades financieras de un amplio sector de la población vinculados a la pequeña empresa sin acceso al crédito de la banca tradicional.

Esta Institución es hoy por hoy una de las principales Cooperativas del País, líder en micro finanzas en Cotopaxi, con más de 78.000 socios y clientes, doce oficinas en las provincias de Cotopaxi, Los Ríos, Pichincha y Chimborazo, y una oficina móvil, un capital humano de 99 colaboradores capacitados y sobre todo comprometidos para brindar un servicio de calidad a sus asociados, inversionistas, clientes, proveedores y comunidad en general (PLAN DESARROLLO COTOPAXI, 2009).

## MESO LOCALIZACIÓN GRÁFICO 2. PROVINCIA DE COTOPAXI



Fuente: Enciclopedia del Ecuador

Cotopaxi, oficialmente Provincia de Cotopaxi, es una de las provincias de la República del Ecuador, localizada en la región sierra del país, al centro-norte del país. Su capital es Latacunga. La provincia toma el nombre del volcán más grande e importante de su territorio, el volcán Cotopaxi.

Cotopaxi se encuentra dividida políticamente en 7 cantones. Según el último ordenamiento territorial, la provincia de Cotopaxi pertenece a la región centro 3 comprendida también por las provincias de Pastaza, Chimborazo y Tungurahua. Se espera que la ciudad de Latacunga sea ratificada como capital de la región central por parte de la SENPLADES.

## MICRO LOCALIZACIÓN

### GRÁFICO 3.

#### CANTÓN LA MANÁ



Fuente: Viajando Ecuador, 2011

La Maná, ubicada en la provincia de Cotopaxi, es una de esas ciudades que todos quieren conocer por la belleza de sus paisajes y la bondad de sus habitantes, cantón joven porque se encuentra en una zona de colonización y es que la urbe cuenta con siete cascadas naturales que llaman la atención, además los balnearios de agua dulce y las cuevas son atractivos naturales. El cantón La Maná, provee al mercado exterior del más puro tabaco, materia prima del cigarrillo rubio, la pureza y las bondades de las vertientes de agua que posee, le han permitido ser conocida a nivel mundial pues su Agua Splendor se comercializa en todo el mundo. Su gente cálida como su clima es acogedora, generosa, activa y luchadora. En el Cantón La Maná funcionan las Instituciones financieras como el Banco del Pichincha, Banco Bolivariano, Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Cooperativa de Ahorro y

Crédito Cámara de Comercio de La Maná, constituyéndose tales entidades como la competencia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO (PLAN DESARROLLO COTOPAXI, 2009).

## 2.2 Operacionalización de las variables

**TABLA 1.**

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLES           | DIMENSIÓN   | SUBDIMENSIÓN  | INDICADORES  | INSTRUMENTO |
|---------------------|---|---|--|-------------|
| COMERCIALIZACIÓN    | Microcréditos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de capital de trabajo</li> <li>Compra de maquinaria de trabajo</li> <li>Compra de terreno con fines comerciales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compra de mercadería</li> <li>Aumento del trabajo</li> <li>Ampliación de instalaciones para producción</li> </ul> | ENCUESTAS   |
| RENTABILIDAD        | Tasas de intereses del mercado  | Hasta 3.000<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 10.000</li> <li>Mayores a 10.000</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>19%</li> <li>17%</li> <li>16%</li> </ul>  |             |
| GESTIÓN EMPRESARIAL | Forma como se utiliza cada uno de los recursos institucionales de cooperativa | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechamiento de los recursos físicos, humanos y financieros</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso del capital disponible para poder atender a la oferta/demanda</li> </ul>                                      |             |
| ECONOMÍA            | Población del Cantón La Maná  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comerciantes Minoristas</li> <li>Comerciantes Mayoristas</li> </ul>  | Comerciantes legalmente constituidos e informales con período mayor a un año   |             |

Elaborado por: Castillo Granja. María Fernanda

## **2.3 Análisis e Interpretación Resultados**

Este proyecto está basado en resultados reales, los cuales fueron obtenidos por medio de entrevistas a socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO del Cantón La Maná, quienes colaboraron con la información que se requería.

### ***2.3.1 Metodología de la Investigación***

#### ***2.3.1.1 Tipos de Investigación***

Para la elaboración del proyecto, se utilizó la investigación exploratoria para el tema de estudio, además es apropiada para la búsqueda de problemas o de oportunidades potenciales hacia nuevos enfoques de ideas o de hipótesis relacionados con el tema de investigación.

Sirve acondicionar el terreno y los antecedentes a otros tipos de investigación como nacionales e internacionales; al momento de realizar la investigación lo primero que se hace es explorar: indagando, leyendo, buscando información, posteriormente identificar las ideas de acción o alternativas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi.

Además, se utilizó la investigación descriptiva: que permitió conocer las situaciones, costumbres, aptitudes y características de los potenciales socios y los procesos técnicos, administrativos, financieros y comerciales. También facilitó la evaluación del estudio de mercados, conocer las características de comercialización y rentabilidad de los microcréditos otorgados por Cooperativa CACPECO.

Adicionalmente, en el trabajo investigativo se utilizó estudios correlacionales, por cuanto su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los

investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

- Una descripción gráfica de las características de los fenómenos de mercados y determinación de la frecuencia con que se presentan.
- Una determinación del grado de asociación de las variables de mercados.
- Una formulación de predicciones en cuanto a la ocurrencia de los fenómenos de mercados.

### ***2.3.1.2 Metodología***

El presente estudio se desarrolló mediante el diseño no experimental complementado con un trabajo práctico

Es una propuesta orientada al mejoramiento de la comercialización y rentabilidad de los productos microcréditos basados en estrategias para la superación de las debilidades y optimización de cada uno de los productos que ofrece la Cooperativa.

Se utilizó la metodología transaccional porque el levantamiento de la información se lo realiza en una sola instancia del trabajo con una muestra aleatoria del segmento de microcréditos. Utilizando procedimientos y métodos relacionados con: estudio de mercado, recolección de información secundaria, recolección de información de campo procesamiento y análisis de la información.

### 2.3.1.3 Unidad de Estudio

#### 2.3.1.3.1 población universo

La población universo inmersa en la investigación, está compuesta por el recursos humano de la Cooperativa y clientes que son parte de la población del Cantón La Maná.

**TABLA 2.**  
**POBLACIÓN POR ESTRATO**

| ESTRATO                  | POBLACIÓN |
|--------------------------|-----------|
| Talento Humano           | 8         |
| Clientes ( Microcrédito) | 602       |

**Fuente:** Cooperativa CACPECO

**Realizado por:** Castillo Granja. María Fernanda

#### 2.3.1.3.2 Tamaño de la muestra para clientes

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

E = Error (0,05)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{602}{(0,05)^2 (602 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{602}{(0,0025) (601) + 1}$$

$$n = \frac{602}{2,5025+1}$$

$$n = \frac{602}{3,5025}$$

$$n = 171$$

Por lo expuesto, la investigación se fundamentó con los resultados de 171 clientes de microcréditos; además se aplicó encuestas a 8 colaboradores de Talento Humano.

### ***2.3.2 Métodos y Técnicas a Ser Empleadas***

#### ***2.3.2.1 Métodos***

En la investigación se aplicó la inducción, por cuanto se puede generalizar los resultados de la encuesta que se aplicaron a la comercialización y rentabilidad de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Créditos de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y su relación con la Economía del Cantón La Maná.

Se utilizó la deducción en base a los siguientes razonamientos:

La empresa para comercializar sus productos financieros necesita, horizonte más amplio, donde se busca siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad crediticia, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Asimismo, busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos, para que se involucren en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y así conllevar al éxito empresarial.

Es importante que la investigación trabaje con el método de mejoramiento continuo, radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de este método puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado financiero.

Posteriormente mediante análisis, se estudió a través de los resultados obtenidos de la investigación de la comercialización y rentabilidad de los microcréditos otorgados por la Cooperativa CACPECO, con el fin de verificar que cada uno de ellos, reúna los requerimientos necesarios para llegar a cumplir con los objetivos totalizadores que se persigue.

Finalmente se aplicó en el trabajo de investigación, la síntesis, mediante el proceso de entender los resultados obtenidos con el fin de verificar las encuestas efectivas, determinar un análisis específico y establecer soluciones de crecimiento del estudio realizado.

#### ***2.3.2.2 Técnicas.***

La técnica utilizada es la encuesta, ya que por medio de esta se pudo obtener datos primarios importantes para la investigación que se realizó.

### 2.3.3 Resultados de las Encuestas

#### 2.3.3.1 Encuesta dirigida a los colaboradores de la Agencia CACPECO La Maná.

1.- ¿Considera usted que el organigrama de la Cooperativa, está actualizado y cumple con su papel dentro de la misma?

**TABLA 3.**

| CUMPLIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN |                |                |
|---------------------------------|----------------|----------------|
| ALTERNATIVAS                    | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SIEMPRE                         | 8              | 100%           |
| CASI SIEMPRE                    | 0              | 0%             |
| NUNCA                           | 0              | 0%             |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>8</b>       | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 4.**



Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

#### Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores de la Agencia CACPECO La Maná, el 100% manifestó que el organigrama, está actualizado y cumple con su papel dentro de la organización, ya que esto contribuye al cumplimiento de las funciones de quienes colaboran en la misma.

2.- ¿Se aplican las políticas de una manera sistemática y consistente a todo el personal que interviene en el servicio financiero de la organización?

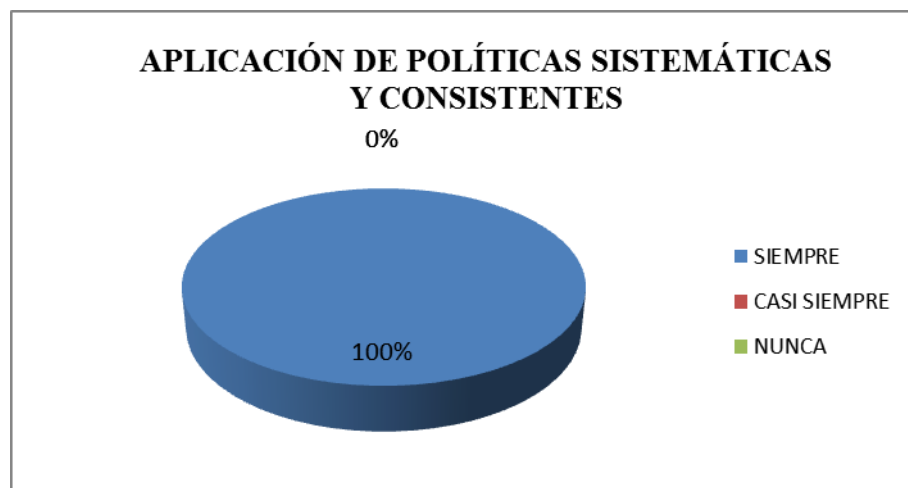
**TABLA 4.**

| <b>APLICACIÓN DE POLÍTICAS SISTEMÁTICAS Y CONSISTENTES</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SIEMPRE  | 8                     | 100%                  |
| CASI SIEMPRE   | 0                     | 0%                    |
| NUNCA  | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>              | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 5.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El gráfico muestra que el 100% de los encuestados expresaron que sí se aplican las políticas de manera sistemática y consistente a todo el personal que interviene en el servicio financiero de la organización, esto brinda un trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la agencia es el servicio a la comunidad.

3.- ¿Se analiza el record de pagos puntuales que ha tenido cada socio de la Cooperativa CACPECO, previo al otorgamiento de un nuevo crédito para el siguiente periodo?

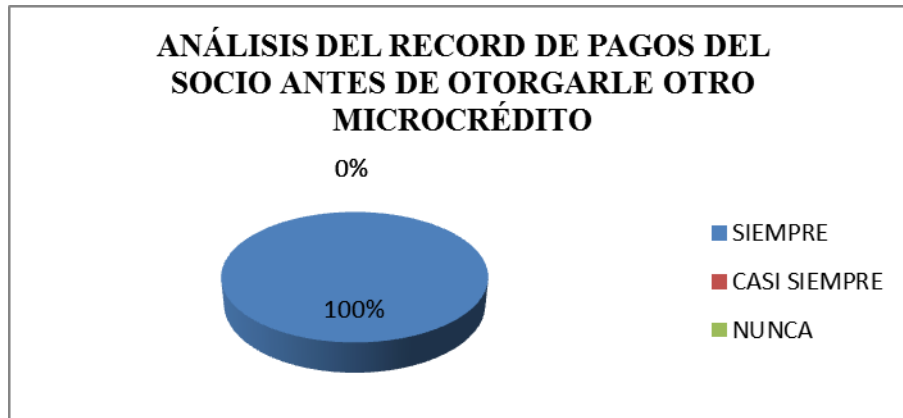
**TABLA 5.**

| <b>ANÁLISIS DEL RECORD EN PAGOS PUNTUALES</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                           | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SIEMPRE                                       | 8                     | 100%                  |
| CASI SIEMPRE                                  | 0                     | 0%                    |
| NUNCA   | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>8</b>              | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 6.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los colaboradores señalaron que se realiza un análisis del record de pagos en cada período que ha tenido la Cooperativa CACPECO, antes de otorgar otro Microcrédito para el siguiente período, ya que esto garantiza la estabilidad económica en la agencia.

4.- ¿Cómo considera la eficiencia Administrativa de la Cooperativa?

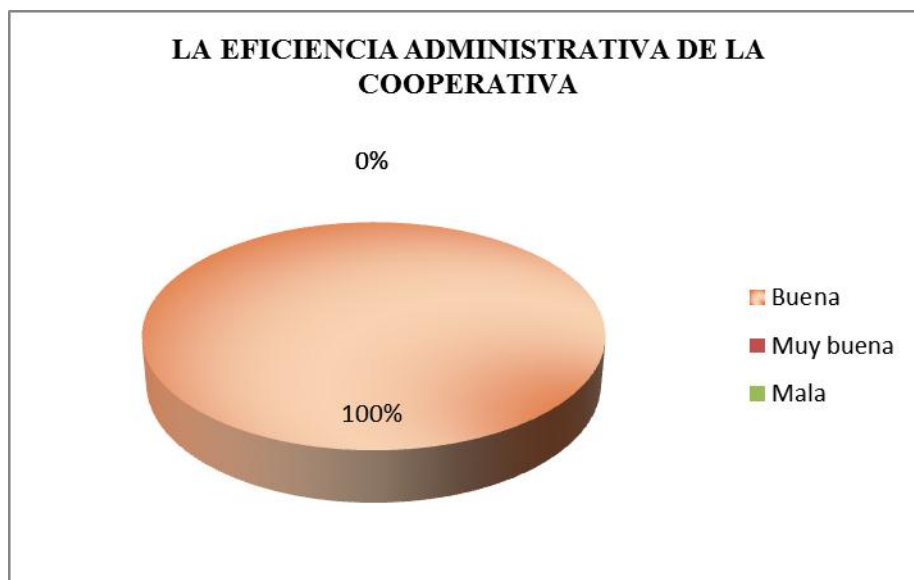
**TABLA 6.**

| <b>LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Muy buena   | 0                     | 0%                    |
| Buena   | 8                     | 100 %                 |
| Mala  | 0                     | 0 %                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 7.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los coadjutores opinaron que la eficiencia administrativa de la agencia es Muy Buena, debido a que existe asignación de funciones lo que permite realizar un trabajo con excelencia.

5.- ¿Se realiza un Plan Estratégico para cumplir con el procedimiento operativo?

**TABLA 7.**

| <b>PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO OPERATIVO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Si   | 8                     | 100 %                 |
| No   | 0                     | 0 %                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 8.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los colaboradores manifestaron que sí se realiza un Plan Estratégico para el cumplimiento con el procedimiento operativo, lo cual permite llevar a cabalidad las funciones del personal que labora en la agencia.

6.- ¿Se realiza análisis socio económico para evaluar la calidad y competencia de la Cooperativa?

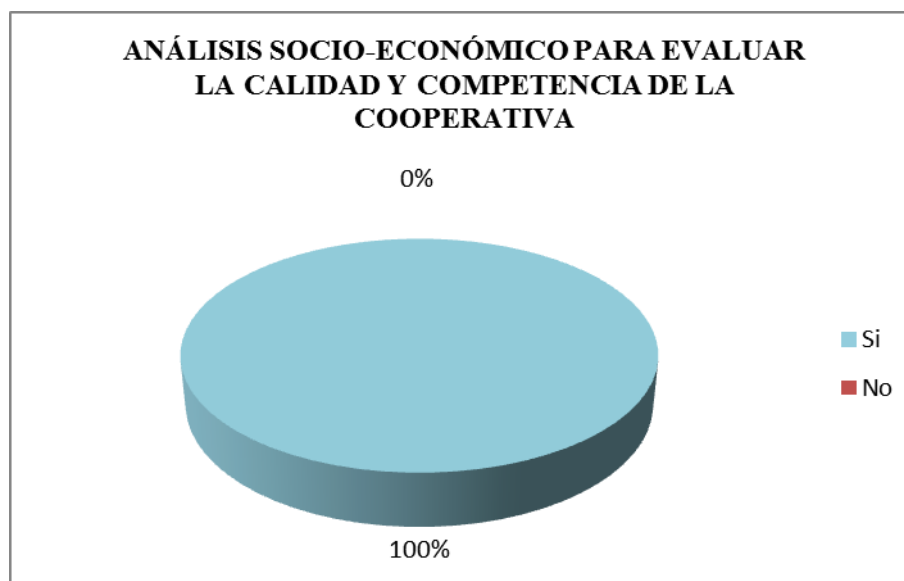
**TABLA 8.**

| <b>ANÁLISIS SOCIO-ECONÓMICO PARA EVALUAR LA CALIDAD Y COMPETENCIA DE LA COOPERATIVA</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Si  | 8                     | 100 %                 |
| No  | 0                     | 0 %                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 9.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

De las 8 personas que laboran dentro de la agencia que simboliza el 100%, manifestaron que si se realiza un análisis socio económico para evaluar la calidad y competencia de la Cooperativa, esto permite establecer y emitir lineamientos que guíen a la agencia como una unidad integrada.

7.- De la pregunta anterior ¿Hacia dónde va enfocado el análisis?

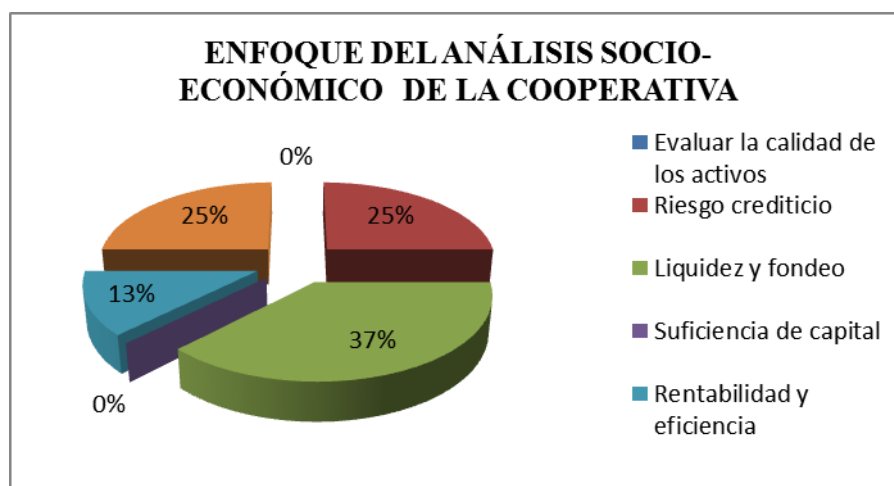
**TABLA 9.**

| <b>ENFOQUE DEL ANÁLISIS SOCIO-ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Evaluar la calidad de los activos                             | 0                     | 0 %                   |
| Riesgo crediticio   | 2                     | 25 %                  |
| Liquidez y fondeo   | 3                     | 37 %                  |
| Suficiencia de capital  | 0                     | 0 %                   |
| Rentabilidad y eficiencia                                     | 1                     | 13 %                  |
| Competencias del Mercado                                      | 2                     | 25 %                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 10.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 37% de los encuestados dijeron que el enfoque del análisis socio-económico va dirigido a la liquidez y fondeo, mientras que el 13% se enfoca a la rentabilidad y eficiencia, es decir, que la Cooperativa se preocupa más por la liquidez que por la rentabilidad, de no ser así la imagen de la agencia se vería perjudicada disminuyendo la calidad del servicio.

8.- ¿Según los ingresos totales, cree usted que el margen bruto financiero es?

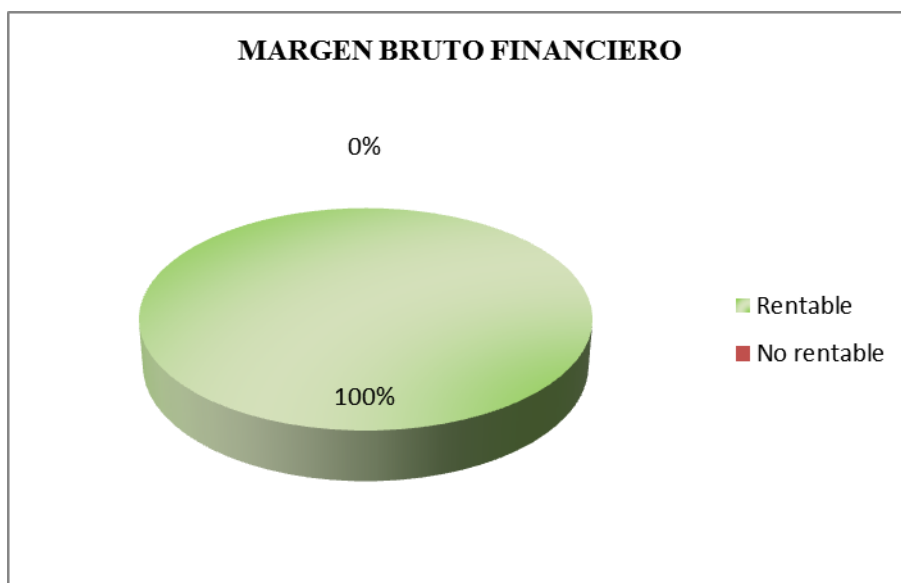
**TABLA 10**

| <b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b> |                       |                       |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>            | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Rentable                       | 8                     | 100 %                 |
| No rentable                    | 0                     | 0 %                   |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 11**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados comentaron que de acuerdo a los ingresos totales el margen bruto financiero es Rentable, lo que significa que la administración de la gestión financiera está cumpliendo con las expectativas de los objetivos establecidos por la Cooperativa.

9.- ¿Existe riesgo de liquidez producidos por los créditos a largo plazo?

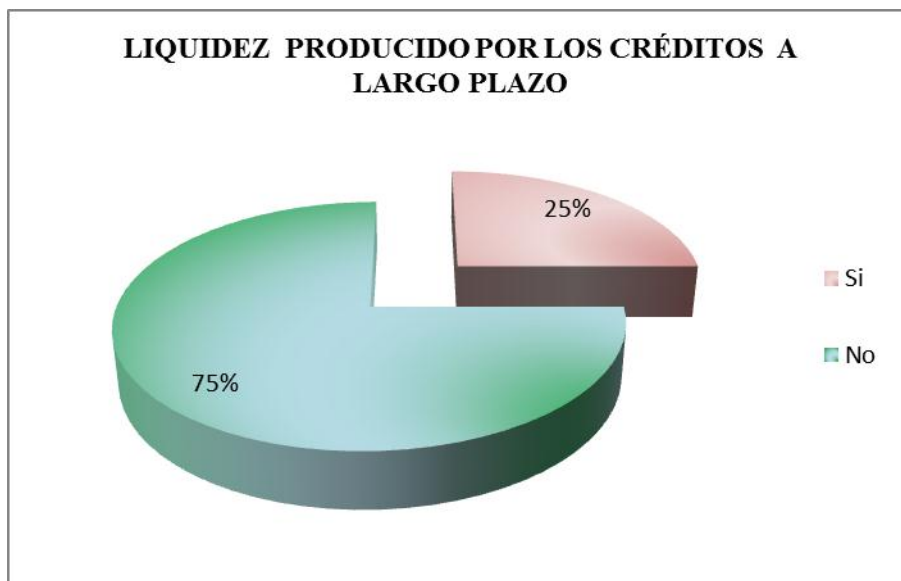
**TABLA 11.**

| <b>LIQUIDEZ PRODUCIDO POR LOS CRÉDITOS A LARGO PLAZO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                      | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Si   | 2                     | 25 %                  |
| No   | 6                     | 75 %                  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 12.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 75% de los indagados indicaron que no existe riesgo de liquidez producidos por los créditos a largo plazo, mientras que el 25% dijeron que sí existen estos riesgos, es importante que se estudie constantemente la cartera créditos para prevenir situaciones que en la que expondría la solvencia crediticia.

10.- ¿Qué mecanismos utiliza para la recuperación de créditos?

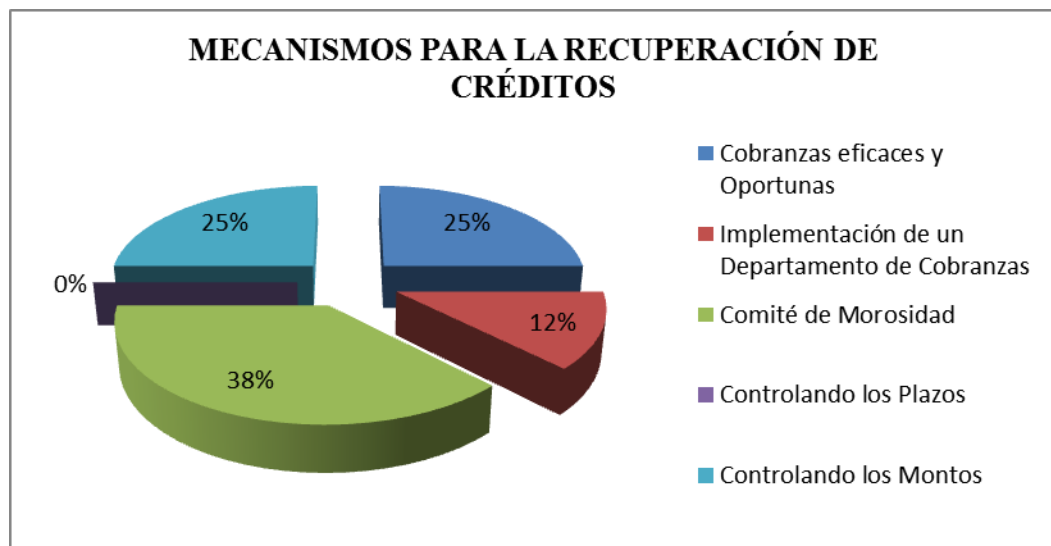
**TABLA 12.**

| <b>MECANISMOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Cobranzas eficaces y oportunas                     | 2                     | 25 %                  |
| Implementación de un Departamento de Cobranzas     | 1                     | 12 %                  |
| Comité de Morosidad                                | 3                     | 38 %                  |
| Controlando los Plazos                             | 0                     | 0 %                   |
| Controlando los Montos                             | 2                     | 25 %                  |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>8</b>              | <b>100 %</b>          |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 13.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados expuestos, el 38 % ostentaron que los mecanismos que se utiliza para la recuperación de créditos son al comité de morosidad, mientras que el 12% dijeron que recurren a la implementación de un Departamento de Cobranzas, por lo antes expuesto, la cooperativa tiene que cuidar la recuperación de cartera.

### ***2.3.3.2 Conclusión de los resultados de entrevistas a Colaboradores de CACPECO***

Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO del Cantón La Maná consideran que el organigrama con el que cuenta la Cooperativa está actualizado y cumple con su papel dentro de la organización; para otorgar un nuevo crédito la Cooperativa realiza un estudio socio-económico a cada cliente, haciendo referencia a la evaluación del record de pagos en cada período, analizando a cada socio previo al otorgamiento de un nuevo microcrédito, pues para puntualidad de las cancelaciones la Cooperativa hace llegar a cada socio un recordatorio o aviso de la fecha de pago. Puesto que, para un mayor control la organización mantiene políticas en las cuales se evalúan las transacciones que podrían presentar conflictos de intereses a la Cooperativa, para esto aplican políticas totalmente sistemáticas y consistentes para salvaguardar el servicio financiero de la organización, ya que según el proceso rutinario de cumplimiento de las políticas se irán actualizando en base a las necesidades surgidas por las actividades para reflejar la situación real de la Cooperativa.

### ***2.3.3.3 Recomendación de los resultados de entrevistas a Colaboradores de CACPECO***

La concesión de créditos es una actividad beneficiosa que la Cooperativa debe realizar de manera metódica, para esto es recomendable que cuenten con políticas enfocadas a la recuperación de Cartera e implementar Sistemas de Control para Cuentas Incobrables y evaluación de clientes morosos, puesto que esto ayudará con la Rentabilidad de la misma.

**2.3.3.4 Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO del Cantón La Maná.**

1.- ¿Qué tiempo es Ud. Socio de la Cooperativa CACPECO?

**TABLA 13.**

| <b>TIEMPO DE SER SOCIOS DE LA COOPERATIVA CACPECO</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| MENOS DE 1 AÑO  | 21                    | 12%                   |
| UNO A 3 AÑOS  | 49                    | 29%                   |
| MAS DE 3 AÑOS   | 101                   | 59%                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 14.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**Análisis e interpretación**

El gráfico N° 14 muestra que el 60% de los encuestados manifestaron que llevan siendo socios de la Cooperativa por más de tres años, mientras que un 12% indicaron que llevan menos de 1 año, razón por la que los socios perciben a Cacpeco como una empresa que entrega adecuados servicios financieros y una atención al cliente personalizada.

2.- ¿Cuál es su actividad económica?

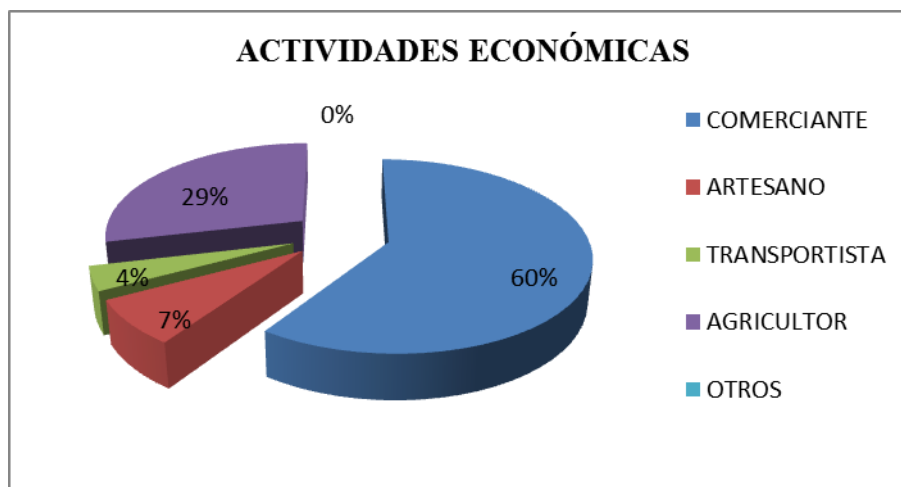
**TABLA 14.**

| <b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL SOCIO</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                     | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Comerciante                             | 103                   | 60%                   |
| Artesano                                | 12                    | 7%                    |
| Transportista                           | 7                     | 4%                    |
| Agricultor                              | 49                    | 29%                   |
| Otros                                   | 0                     | 0                     |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 15.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El gráfico muestra que el 60% de los encuestados se dedican al comercio es por ello que surgen los créditos de manera creciente, y el 4% de los socios de la Cooperativa tienen como actividad la conducción de transportes.

3.- ¿Confía usted plenamente en la Cooperativa CACPECO?

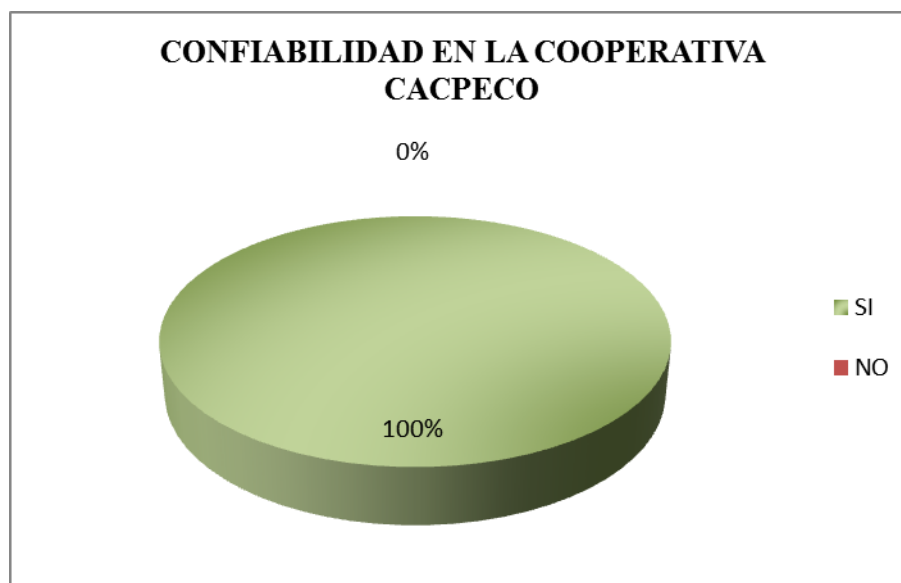
**TABLA 15.**

| <b>CONFIABILIDAD EN LA COOPERATIVA CACPECO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                            | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI   | 171                   | 100%                  |
| NO   | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 16.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

De los encuestados el 100% indicaron que confían plenamente en la Cooperativa, esto es por la solidez y permanencia que tiene en el mercado, brindándoles seguridad y comodidad al momento de prestar sus servicios.

4.- ¿Qué servicios le gustaría a Ud. que le brinde la Cooperativa CACPECO?

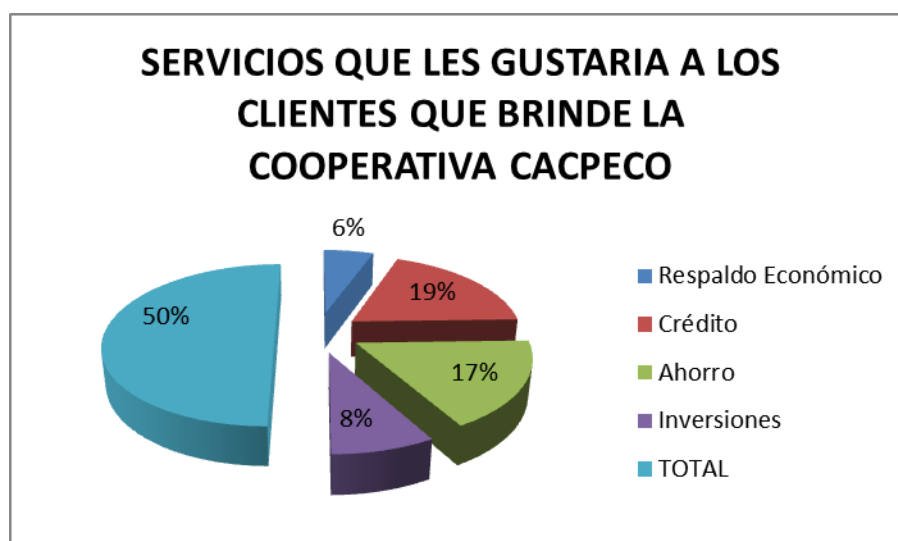
**TABLA 16.**

| <b>SERVICIOS QUE LES GUSTARIA A LOS CLIENTES QUE BRINDE LA COOPERATIVA CACPECO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Respaldo Económico   | 19                    | 11%                   |
| Crédito  | 65                    | 38%                   |
| Ahorro   | 59                    | 35%                   |
| Inversiones  | 28                    | 16%                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 17.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

En los resultados se muestra que el 38% de los clientes prefieren que la Cooperativa brinde servicios de Crédito, mientras que el 35% de ahorro, el 16% Inversiones, y el 11% Respaldo Económico.

5.- ¿El servicio al cliente que brinda la Cooperativa CACPECO es?

**TABLA 17.**

| <b>SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA CACPECO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Muy Buena  | 168                   | 98%                   |
| Buena  | 3                     | 2%                    |
| Regular  | 0                     | 0%                    |
| Mala   | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 18.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

La mayoría de los encuestados que representan el 98% opinaron que el servicio que les brinda la Cooperativa es Muy bueno, esto habla bien de la agencia ya que está cumpliendo las necesidades de los socios.

6.- ¿Respecto al espacio físico, qué le gustaría a usted que mejorará la Cooperativa CACPECO?

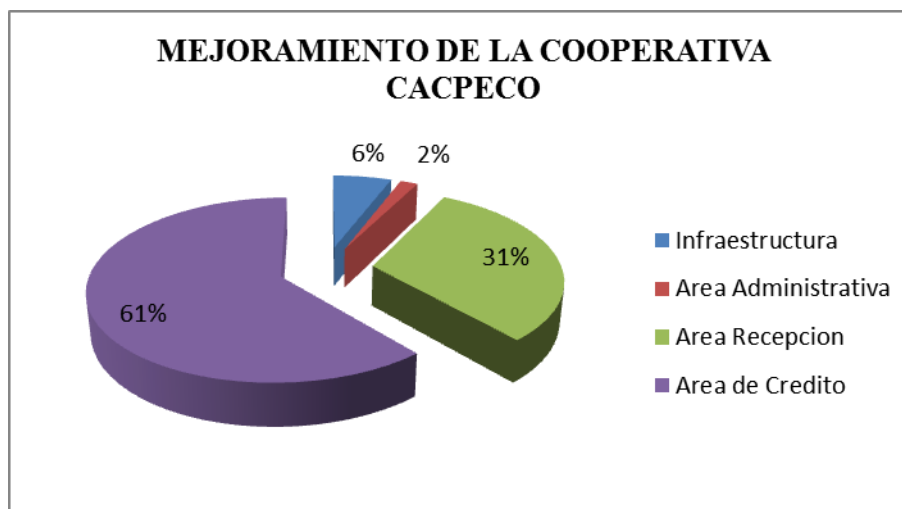
**TABLA 18.**

| <b>MEJORAMIENTO DE LA COOPERATIVA CACPECO</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                           | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Infraestructura                               | 10                    | 6%                    |
| Área Administrativa                           | 3                     | 2%                    |
| Área Recepción                                | 53                    | 31%                   |
| Área de Crédito                               | 105                   | 61%                   |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 19.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 61% de los socios dijeron que les gustaría que mejorara el área de crédito en la Cooperativa, mientras que 2% manifestaron que deberían mejorar la infraestructura, esto indica que es necesario coordinar, proponer estrategias que permita optimizar el departamento de crédito.

7.- ¿Cuál es el monto de crédito más reciente que ha recibido Ud. en la Cooperativa CACPECO?

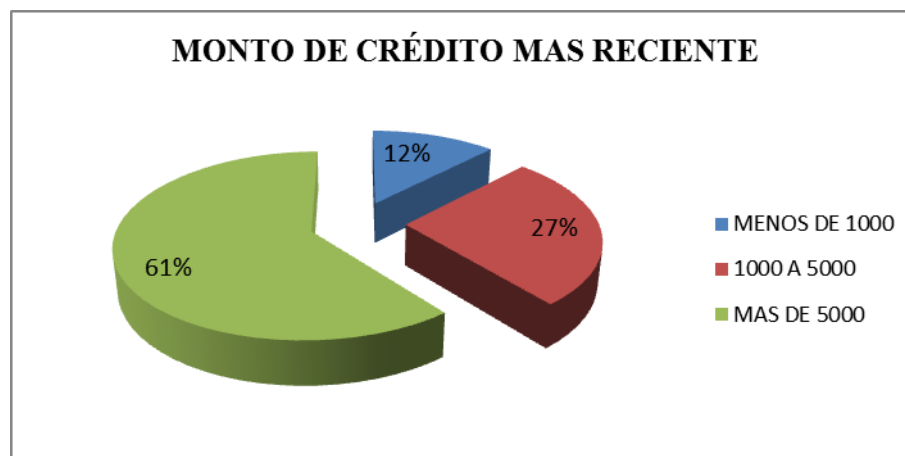
**TABLA 19.**

| <b>MONTO DE CRÉDITO MÁS RECIENTE</b> |                       |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| MENOS DE 1000                        | 21                    | 12%                   |
| DE 1000 A 5000                       | 46                    | 27%                   |
| MAS DE 5000                          | 104                   | 61%                   |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 20.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El gráfico muestra un lucrativo porcentaje del 61% donde refleja que el monto del crédito otorgado a los socios sobrepasa los \$5000 y el 12% muestra que el monto del crédito otorgado fluctúa entre \$1 a \$1.000, debido a la gran demanda de créditos es necesario establecer estrategias que permitan valorar la situación actual de la cartera de crédito para poder tomar las debidas precauciones ante cualquier situación adversa.

8.- ¿Cuál es el plazo solicitado por Ud. para cancelar el Microcrédito otorgado por CACPECO?

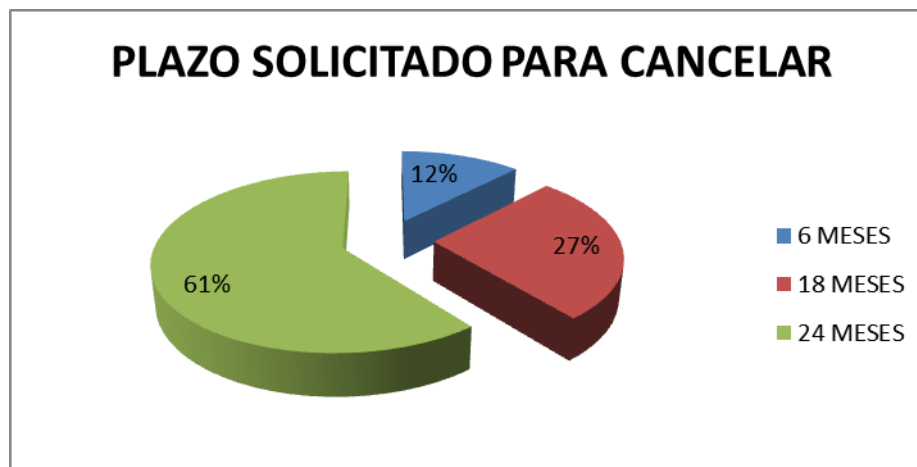
**TABLA 20.**

| <b>PLAZO SOLICITADO PARA CANCELAR</b> |                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| 6 MESES                               | 21                    | 12%                   |
| 18 MESES                              | 46                    | 27%                   |
| 24 MESES                              | 104                   | 61%                   |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 21.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

Según la encuesta realizada el 61% de los clientes de microcréditos solicitan un plazo de pago de 24 meses, mientras que el 27% 18 meses; y el 12% 6 meses. Es importante tomar en consideración el plazo solicitado de pago por los clientes de la agencia.

9.- ¿El dinero otorgado por la Cooperativa CACPECO fue destinado a:

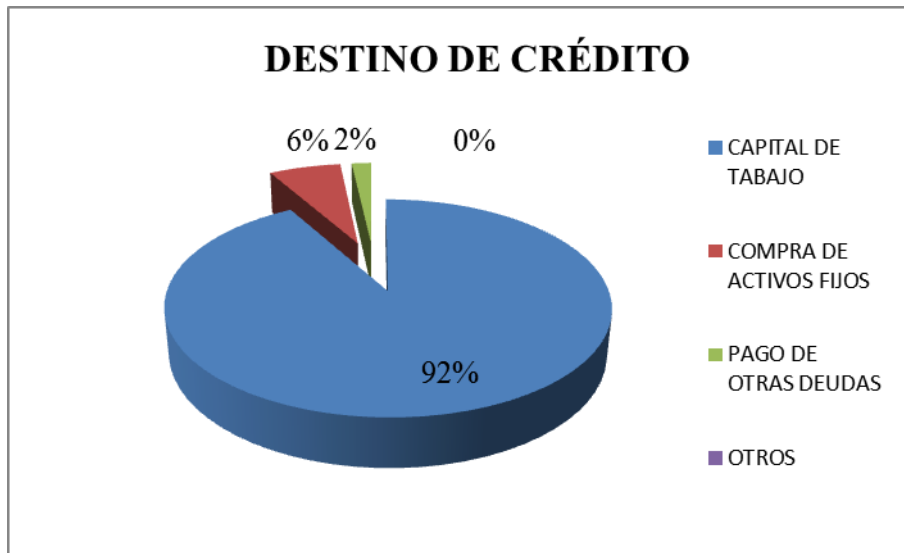
**TABLA 21.**

| <b>DESTINO DEL CRÉDITO</b> |                      |                       |
|----------------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>        | <b>VALOR ABSOLUT</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Pago de otra deudas        | 4                    | 2%                    |
| Compra de activos fijos    | 10                   | 6%                    |
| Capital de trabajo         | 157                  | 92%                   |
| Otros                      | 0                    | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>               | <b>171</b>           | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 22.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El gráfico muestra que el 92% de los encuestados destinan el dinero del préstamo para capital de trabajo, beneficiando así la economía de cada prestamista y del cantón, el 6% para la compra de activos; mientras que el 2% utilizan el dinero para el pago de sus deudas. Hoy en día los socios buscan establecer su propio negocio y una de las maneras para lograrlo son los créditos para utilizarlos como capital de trabajo.

10.- ¿Está de acuerdo con los trámites documentos para realizar un crédito?

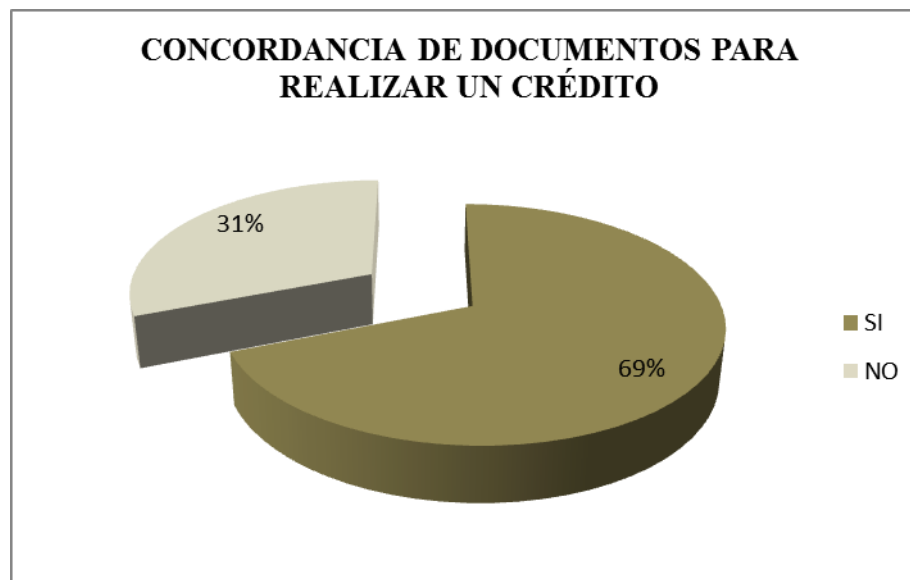
**TABLA 22.**

| <b>CONCORDANCIA DE DOCUMENTOS PARA REALIZAR UN CRÉDITO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI   | 118                   | 69%                   |
| NO   | 53                    | 31%                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 23.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 69% de los socios si están de acuerdo con los trámites para la realización de un crédito, mientras que 31% manifestaron que no están de acuerdo. Lo que significa que en la agencia está manejando muy bien en cuanto a los requisitos y documentación a presentar para el trámite de los créditos.

11.- ¿Con qué monto está de acuerdo para aperturar una cuenta de Ahorro y Crédito?

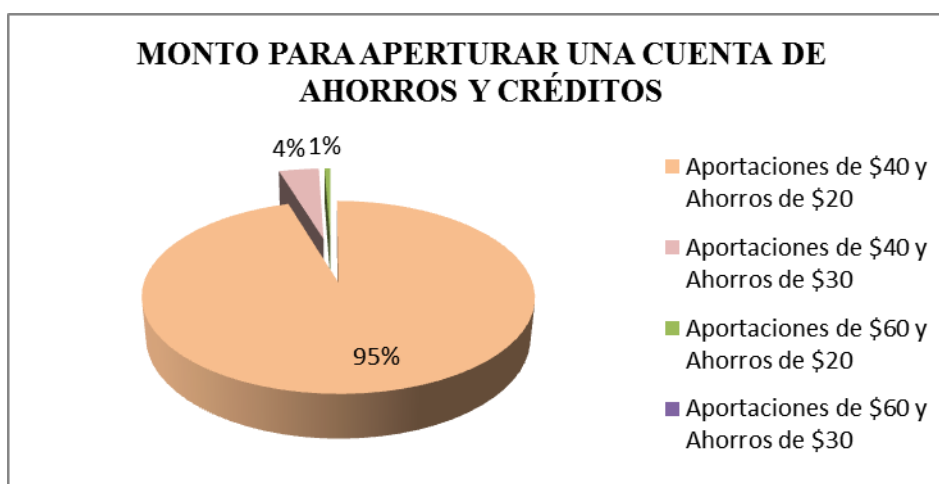
**TABLA 23.**

| <b>MONTO PARA APERTURAR UNA CUENTA DE AHORROS Y CRÉDITOS</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Aportaciones de \$40 y Ahorros de \$20                       | 163                   | 95%                   |
| Aportaciones de \$40 y Ahorros de \$30                       | 7                     | 4%                    |
| Aportaciones de \$60 y Ahorros de \$20                       | 1                     | 1%                    |
| Aportaciones de \$60 y Ahorros de \$30                       | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 24.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

Estos resultados muestran que el 95% opinaron estar de acuerdo que las aportaciones sean de \$ 40.00 dólares y de ahorro sean de \$ 20.00, mientras que el 1% manifestaron que las aportaciones sean de \$ 60.00 dólares y de ahorros sean de \$ 20.00. La mayoría de los socios prefieren tener un equilibrio entre aportaciones y ahorros.

12.- ¿Qué tiempo desearía que este en movimiento su cuenta para acceder a un crédito?

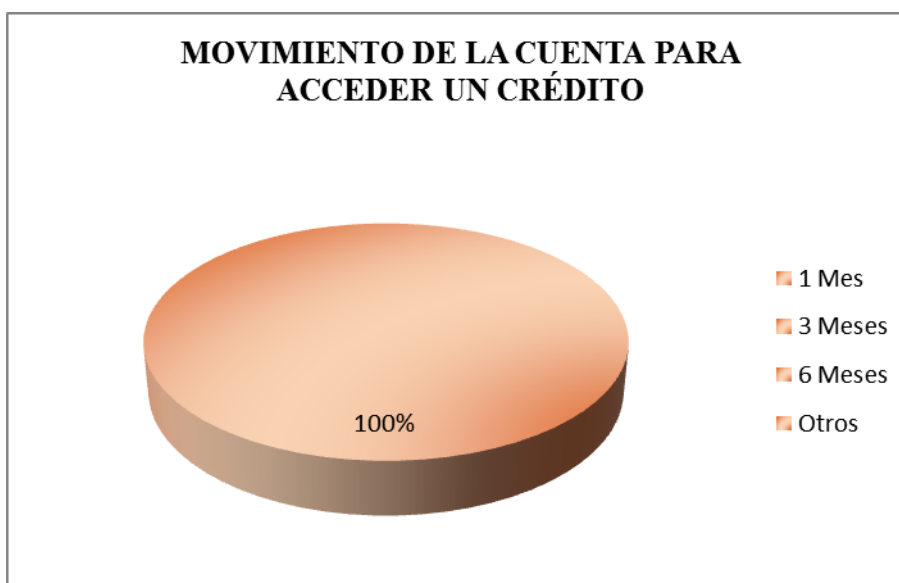
**TABLA 24.**

| <b>MOVIMIENTO DE LA CUENTA PARA ACCEDER UN CRÉDITO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                    | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| 1 Mes  | 171                   | 100%                  |
| 3 Meses  | 0                     | 0%                    |
| 6 Meses  | 0                     | 0%                    |
| Otros  | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 25.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100 % de los socios encuestados opinaron que desearían que su cuenta esté con movimientos de por lo menos un mes para acceder a un crédito, lo que sugieren los socios es menos complicaciones con sus cuentas de ahorros para obtener un crédito.

13.- ¿De qué monto le gustaría hacer el primer crédito en la Cooperativa CACPECO?

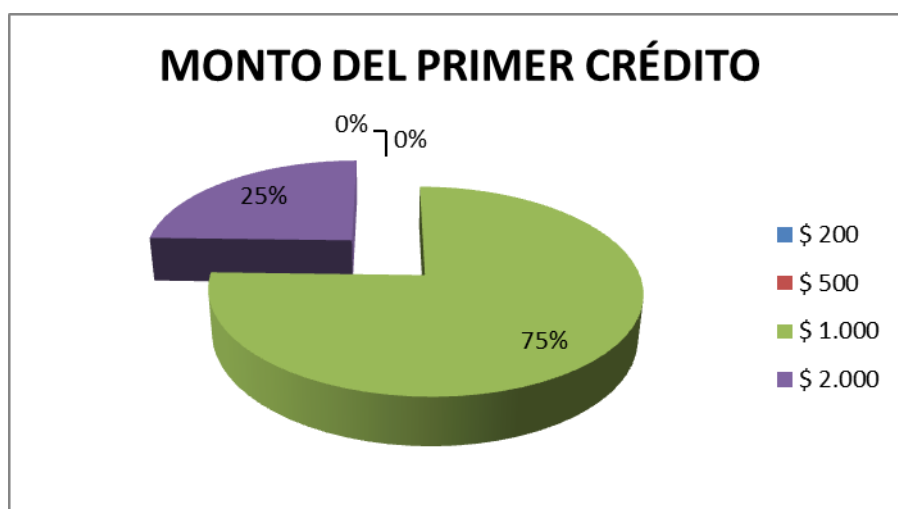
**TABLA 25.**

| <b>MONTO DEL PRIMER CRÉDITO</b> |                       |                       |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>             | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| \$ 200                          | 0                     | 0%                    |
| \$ 500                          | 0                     | 0%                    |
| \$ 1.000                        | 129                   | 75%                   |
| \$ 2.000                        | 42                    | 25%                   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 26.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 75% de los socios manifestaron que les gustaría que el monto del primer crédito sea de \$1.000.00, mientras que el 25% dijeron estar de acuerdo que el monto sea de \$2.000.00, esto indica que los socios requieren que la agencia sea flexible con el otorgamiento de los créditos.

14.- ¿Le gustaría una aprobación inmediata de su crédito?

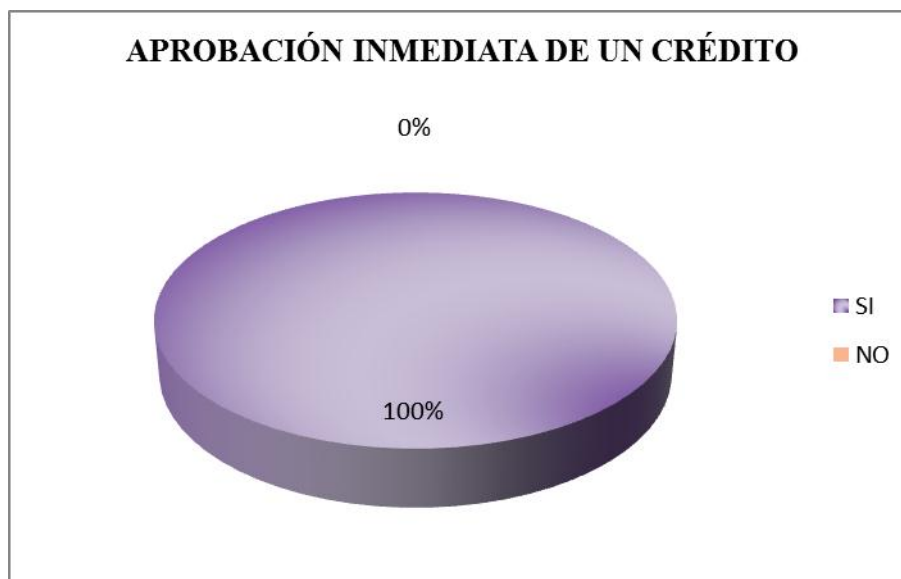
**TABLA 26.**

| <b>APROBACIÓN INMEDIATA DE UN CRÉDITO</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                       | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI  | 171                   | 100%                  |
| NO  | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 27.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

Al 100% de los socios les gustaría una aprobación inmediata de un crédito, se recomienda a la agencia que realice un estudio en cuanto a la aprobación inmediata del mismo, proyectos que no perjudiquen a la agencia ni al socio.

15.- ¿Considera usted que las tasas de interés otorgadas por la Cooperativa CACPECO son accesibles a su economía?

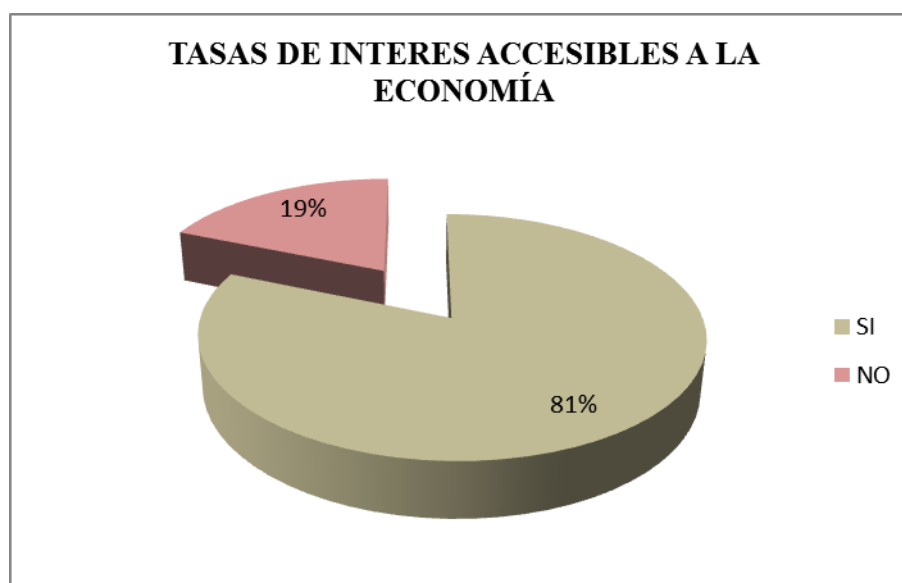
**TABLA 27.**

| <b>TASAS DE INTERES ACCESIBLES A LA ECONOMÍA</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                              | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI   | 139                   | 81%                   |
| NO   | 32                    | 19%                   |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 28.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 81% de los socios encuestados manifestaron que las tasas de interés son accesibles a la economía de ellos, mientras que 19% dijeron lo contrario. Esto quiere decir la cooperativa está al margen con las tasas de interés con lo que dispone el Banco Central.

16.- ¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza de la Cooperativa CACPECO?

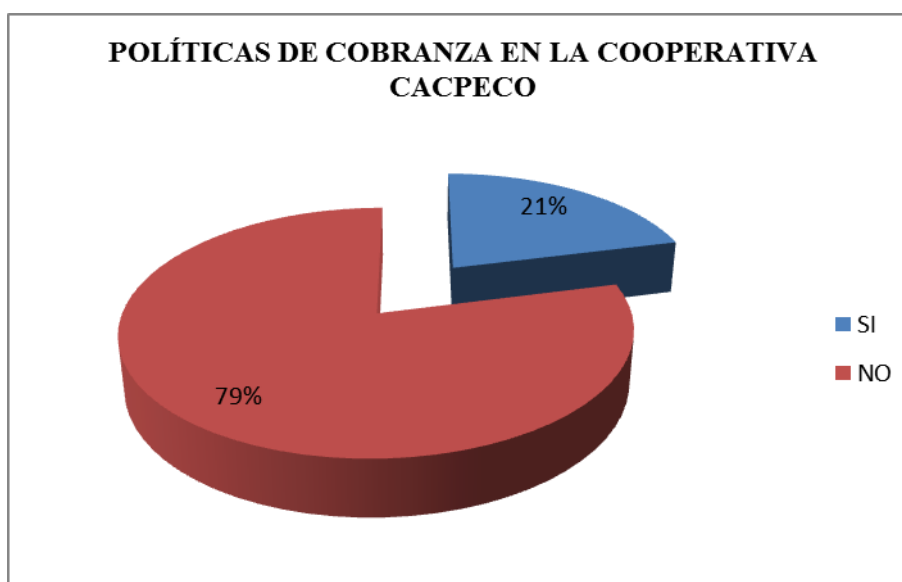
**TABLA 28.**

| <b>POLÍTICAS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA CACPECO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                                    | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI   | 36                    | 21%                   |
| NO   | 135                   | 79%                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 29.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 79% de los encuestados objetaron que no están de acuerdo con las políticas de cobranza, mientras que el 21% opinaron que si están de acuerdo. Esto amerita que la agencia debe observar lo que está sucediendo con las políticas de cobranza ya establecidas y tomar las medidas que sean necesarias.

17.- ¿Con qué políticas de cobranza no está de acuerdo?

**TABLA 29.**

| <b>POLÍTICAS DE COBRANZA QUE NO ESTA DE ACUERDO EL CLIENTE</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Solicitud de gastos  | 30                    | 22%                   |
| Seguimiento de cartera   | 24                    | 18%                   |
| Llamadas telefónicas y visitas a domicilios                    | 76                    | 56%                   |
| Cartas   | 5                     | 4%                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>135</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 30.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e Interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos se aprecia que el 56% de los clientes de la Cooperativa no está de acuerdo con la política de cobranza de llamadas telefónicas y visitas a domicilios, el 22% con las solicitudes de gastos, mientras que el 18% con el seguimiento de cartera.

18.- ¿Otorgan algún incentivo al socio por el pronto pago del crédito?

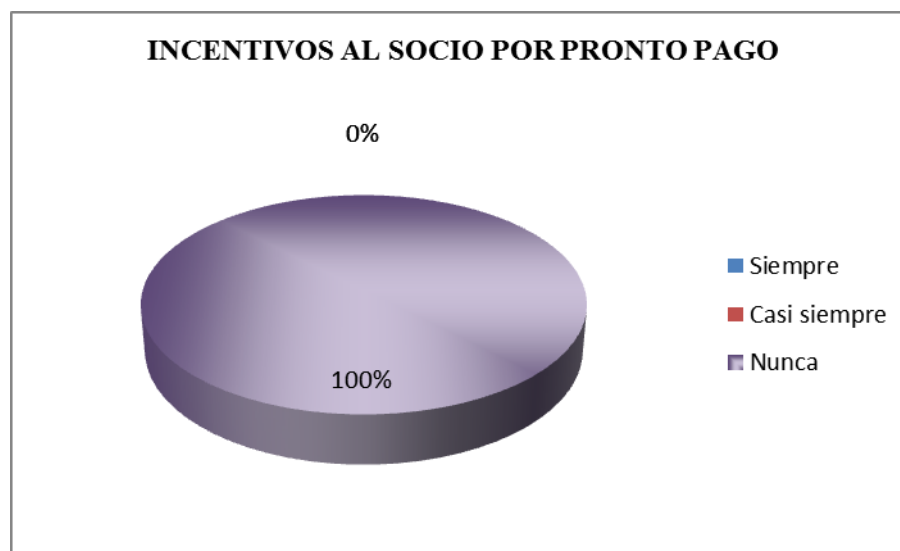
**TABLA 30.**

| <b>INCENTIVOS AL SOCIO POR PRONTO PAGO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                        | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Siempre                                    | 0                     | 0%                    |
| Casi siempre                               | 0                     | 0%                    |
| Nunca                                      | 171                   | 100%                  |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 31.**



Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los socios manifestaron que la Cooperativa no otorgan incentivos por el pronto pago, es necesario que se estudie la posibilidad de que se de estos incentivos, de esta manera los socios estarían motivados para el pronto pago sus créditos, además es conveniente para la agencia ya que de esta manera tendrían una pronta recuperación de cartera.

19.- Qué tipo de sanción existe por incumplimiento de pago.

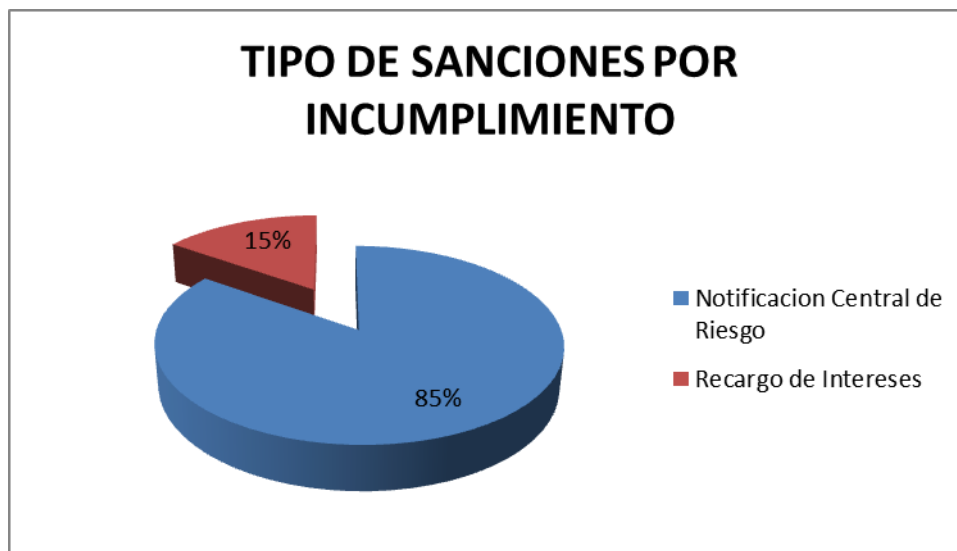
**TABLA 31.**

| <b>TIPO SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b> |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                              | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Notificación de la Central de riesgo             | 145                   | 85%                   |
| Recargo de intereses                             | 26                    | 15%                   |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 32.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados el 85% de los socios manifestaron que la sanción por incumplimiento de pago son enviados a la central de riesgos, mientras que el 15% opinaron que como sanción son los recargos de interés, los socios están conscientes con el tipo de sanciones que se le aplica por el incumplimiento de pago.

20.- ¿Ha sido notificado por falta de pago?

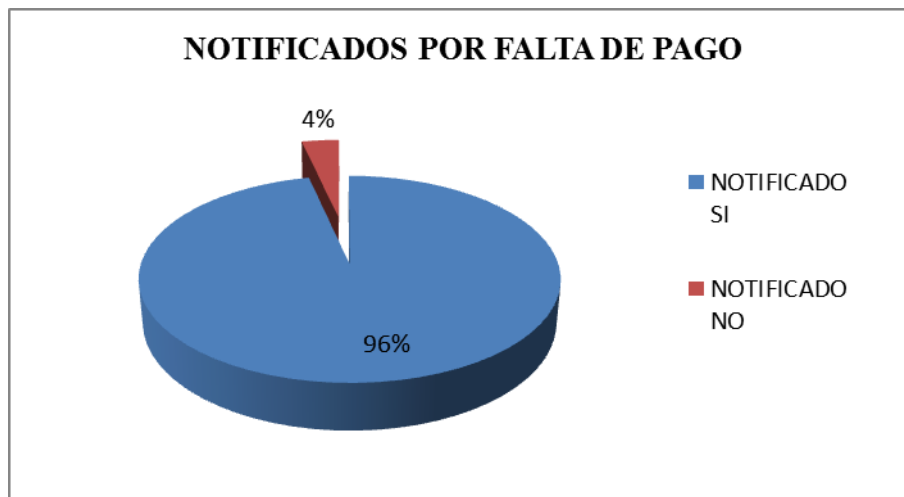
**TABLA 32.**

| <b>NOTIFICADOS POR FALTA DE PAGO</b> |                       |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                  | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI                                   | 165                   | 96%                   |
| NO                                   | 6                     | 4%                    |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRAFICO 33.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El gráfico muestra que el 96% de los socios de la Cooperativa han sido notificados por falta de pago, dicho valor revela que los beneficiarios de esta entidad no cumplen responsablemente con los pagos de sus créditos, y solo el 4% indican que no han recibido notificaciones y cancelan a tiempo sus préstamos.

21.- ¿Cuáles son las causas del atraso en pago de cuotas mensuales relacionadas al crédito?

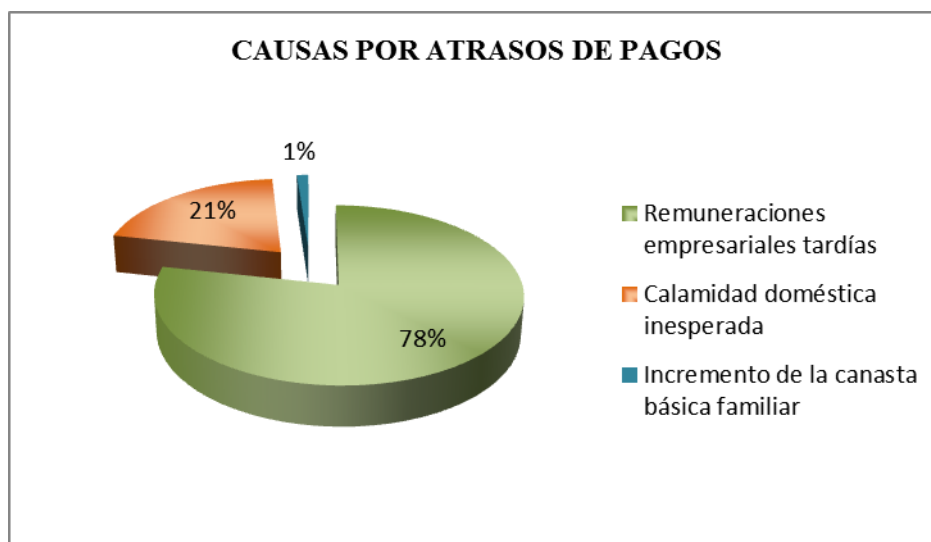
**TABLA 33.**

| <b>CAUSAS POR ATRASOS DE PAGOS</b>       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>                      | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Remuneraciones empresariales tardías     | 134                   | 78%                   |
| Calamidad doméstica inesperada           | 35                    | 20%                   |
| Incremento de la canasta básica familiar | 2                     | 1%                    |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRAFICO 34.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 78% de los encuestados manifestaron que la causa de atraso de pagos es remuneraciones empresariales tardías, mientras que el 21% calamidad doméstica inesperada y el 1% debido al incremento de la canasta familiar, son situaciones imprevistas de los socios en las cuales son imposibles de pagar a tiempo sus obligaciones con la Cooperativa.

22.- ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que impiden a los socios solicitar un crédito?

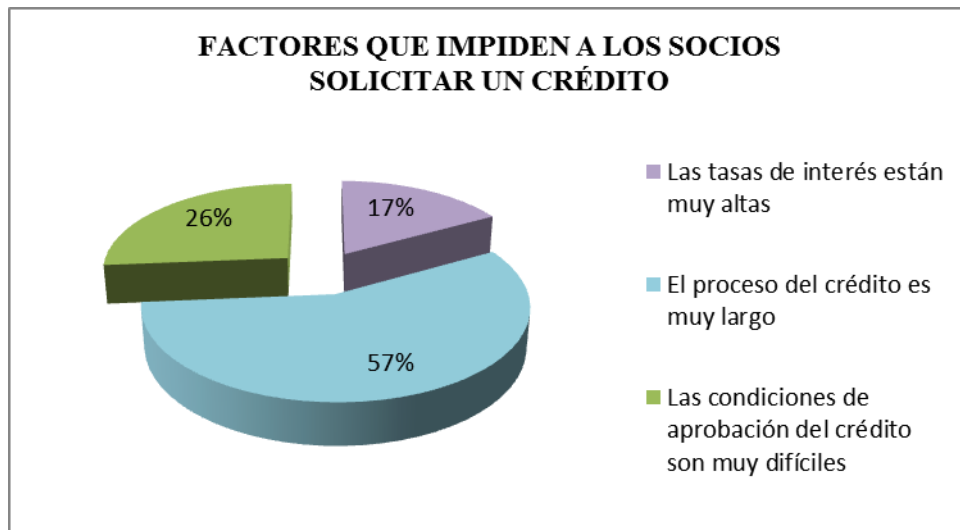
**TABLA 34.**

| <b>FACTORES QUE IMPIDEN A LOS SOCIOS SOLICITAR UN CRÉDITO</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Las tasas de interés están muy altas                          | 29                    | 17%                   |
| El proceso del crédito es muy largo                           | 97                    | 57%                   |
| Las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles   | 45                    | 26%                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRAFICO 35.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 57% de los encuestados manifestaron que los factores que impiden a los socios para solicitar un crédito es debido a que el proceso de crédito es muy largo, mientras que el 17% dijeron que son por las tasas de interés muy altas. Desde el punto de vista de los socios es necesario analizar sus requerimientos, para poder satisfacer las necesidades del mismo.

23.- ¿Sobre qué temática le gustaría a usted recibir capacitación en la Cooperativa CACPECO?:

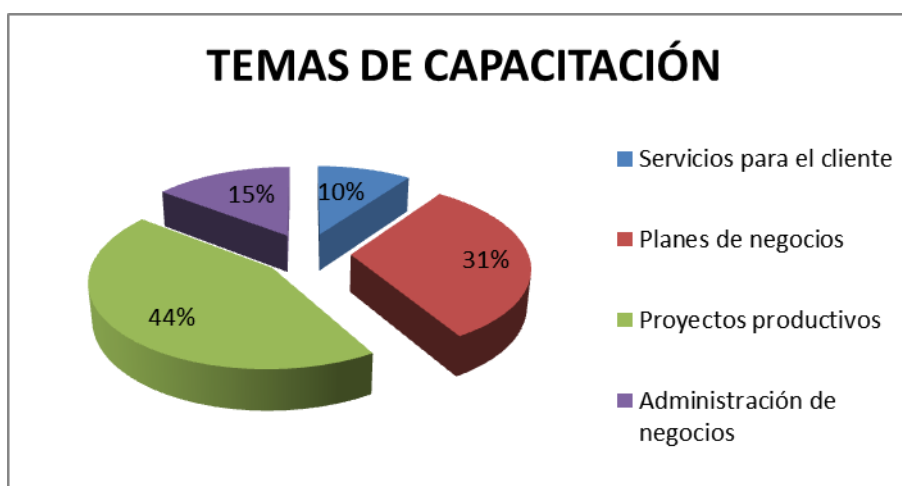
**TABLA 35.**

| <b>TEMAS DE CAPACITACIÓN</b> |                       |                       |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>          | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| Servicios para el cliente    | 17                    | 10%                   |
| Planes de negocios           | 54                    | 31%                   |
| Proyectos productivos        | 75                    | 44%                   |
| Administración de negocios   | 25                    | 15%                   |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRAFICO 36.**



**Fuente:** Datos investigativos

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

Según el resultado de la encuesta donde el 44% de los socios manifestaron que les gustaría recibir la capacitación en proyectos productivos, el 31 % de planes de negocios; por otro lado el 10% dijeron que les gustaría capacitarse en servicio al cliente. Es importante que la Cooperativa brinde este tipo de ayuda para que sus socios incrementen la liquidez de sus negocios.

24.- ¿Considera usted que el personal que labora está capacitado en Servicio al Cliente?

**TABLA 36.**

| <b>PERSONAL CAPACITADO EN ATENCIÓN AL SERVICIO AL CLIENTE</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>ALTERNATIVAS</b>   | <b>VALOR ABSOLUTO</b> | <b>VALOR RELATIVO</b> |
| SI  | 171                   | 100%                  |
| NO  | 0                     | 0%                    |
| <b>TOTAL</b>  | <b>171</b>            | <b>100%</b>           |

Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

**GRAFICO 37.**



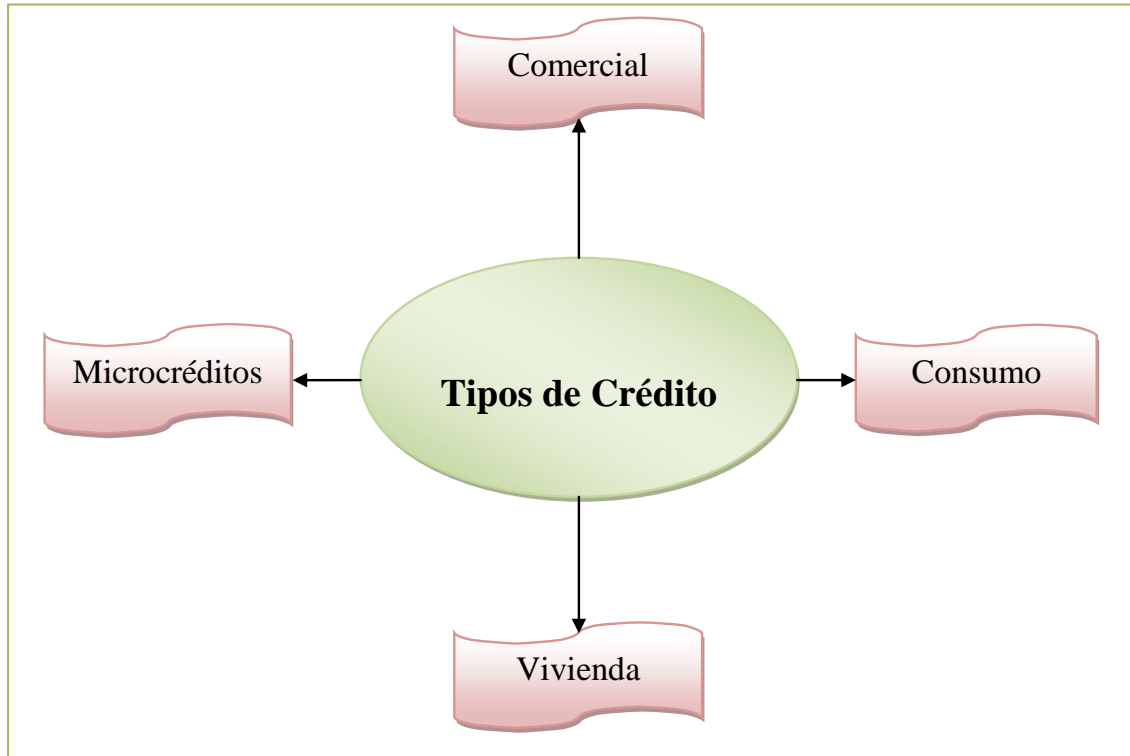
Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los socios encuestados manifestaron que el personal que labora sí está capacitado en servicio al cliente. Lo que significa que los socios están satisfechos con la atención que les brinda la Cooperativa.

## 2.4 La Comercialización



### *2.4.1 Etapas del Procedimientos para el Otorgamiento de Créditos*

De manera general, el proceso de crédito para las diferentes tecnologías comprende las siguientes etapas o subprocesos:

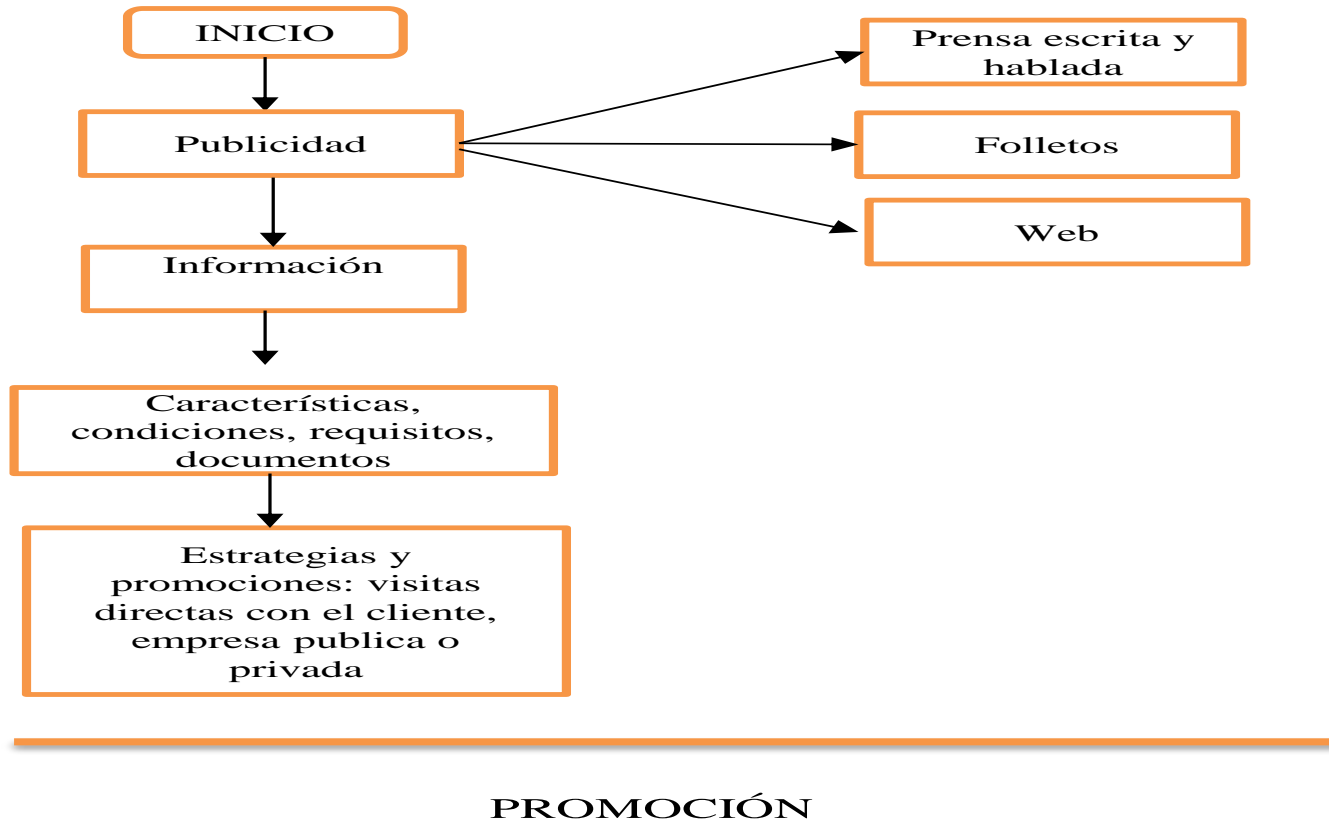
- a) Promoción y Comercialización
- b) Recepción de solicitud y documentación
- c) Verificación e Inspección
- d) Análisis – Evaluación y Resolución
- e) Otorgamiento – Desembolso
- f) Seguimiento y Recuperación

En función de la tecnología podrán existir políticas o lineamientos particulares a cumplir en los subprocesos mencionados.

A continuación se refleja el flujograma de los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, que son aplicables ya sean para los Créditos Comerciales, de Consumo, de Vivienda y Microempresarial o microcrédito.

GRÁFICO 38.

FLUJO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

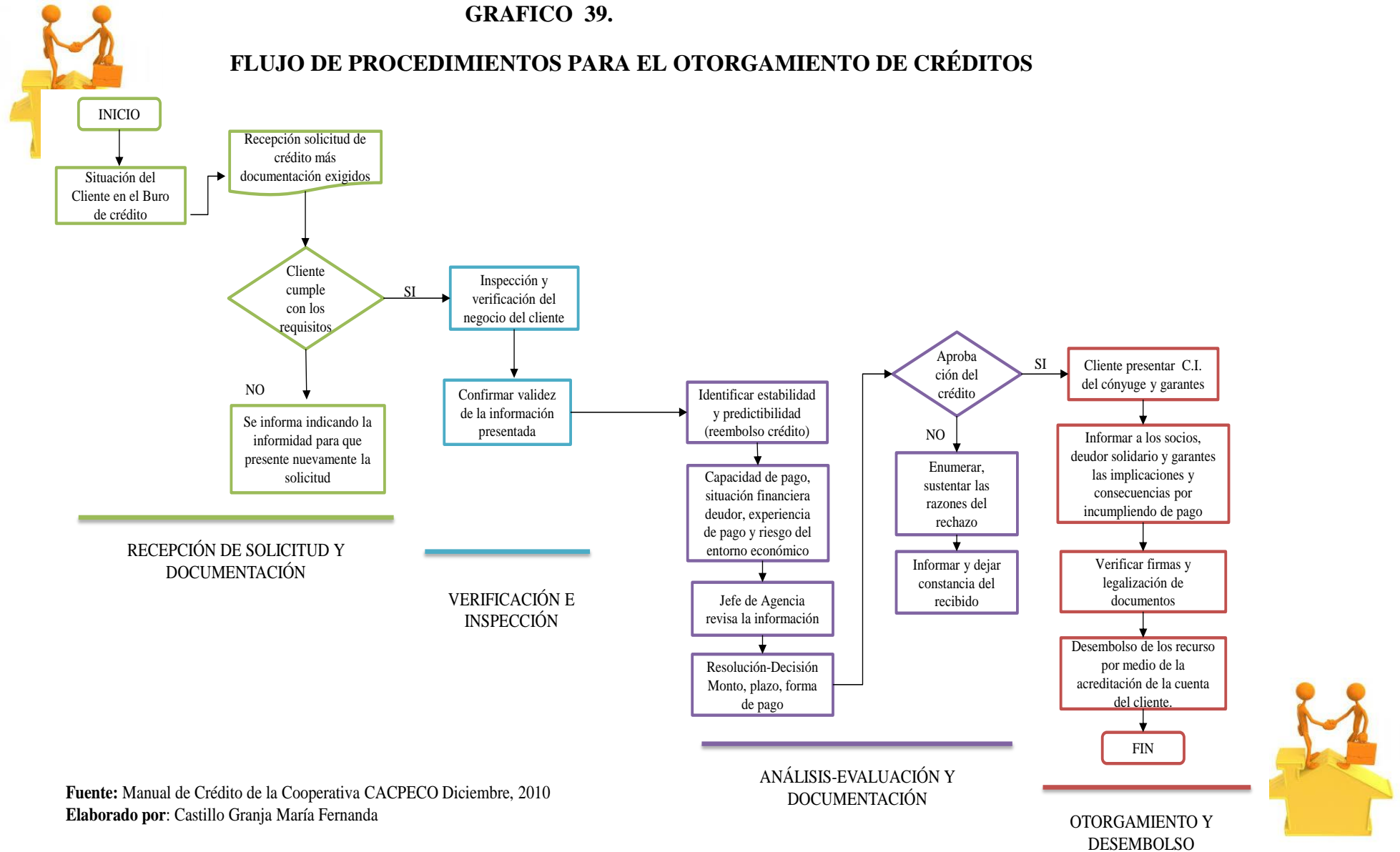


**Fuente:** Manual de Crédito de la Cooperativa CACPECO Diciembre, 2010

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRAFICO 39.**

**FLUJO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**



Fuente: Manual de Crédito de la Cooperativa CACPECO Diciembre, 2010  
 Elaborado por: Castillo Granja María Fernanda

Las etapas de los procedimientos para el otorgamiento de créditos se establecen de la siguiente manera:

***a) Promoción y Comercialización***

Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos comerciales serán informados a través de diferentes medios (prensa folletos).

En función de los planes de marketing, la Gerencia General o la Subgerencia de Negocios podrá establecer estrategias de venta de los productos mediante la visita directa a potenciales clientes de los créditos comerciales.

De acuerdo a las características que tienen los créditos comerciales están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva de menor escala, orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales, solventar capital de trabajo y/o inversiones en activos fijos. Alineados a financiar proyectos de inversión que involucren adquisición de maquinaria y equipos, instalaciones empresariales, locales comerciales. Al mejoramiento de vivienda, adquisición de terrenos no utilizados como residencia por el solicitante.

En las condiciones de los clientes de créditos comerciales el negocio o empresa se encuentra en operación al menos un año continuo. En el caso de personas jurídicas, se encuentra legalmente inscrita la sociedad y el nombramiento del Representante Legal.

Para el trámite de un crédito comercial, la persona natural o jurídica solicitante debe presentar una copia de la documentación que respalde la información proporcionada a través de la solicitud de crédito y la Declaración Patrimonial y el cumplimiento de obligaciones como documentos actualizados de los últimos dos años y del trimestre actual.

### ***b) Recepción de solicitud y documentación***

Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente en los Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa, previa autorización firmada por parte del cliente a través del formato establecido por la Cooperativa, el que reposará en el expediente del socio.

Previo a la recepción de la solicitud de crédito se recibirá toda la documentación exigida para los créditos comerciales, en caso de que la documentación se presente incompleta, errada, sin respaldo e ilegible, se devolverá al socio, indicándole la inconformidad para que presente nuevamente.

Al receptar la solicitud de crédito, el Asesor de Negocios o responsable de la Cooperativa, chequeará que la misma contenga la información completa y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante, al momento de imprimir la solicitud que se extrae del sistema, se imprimirá el anexo 2, se hará firmar al cliente indicando si desea tomar o no el seguro de desgravamen.

### ***c) Verificación e Inspección***

En la primera operación de crédito, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación, actividad que será de responsabilidad del Asesor de Negocios o funcionario encargado de administrar la cuenta del cliente. El Asesor de Negocios o funcionario responsable podrá delegar la ejecución de la inspección, sin embargo mantendrá la responsabilidad de la misma.

Es decisión y responsabilidad del Asesor de Negocios o funcionario responsable, el establecer la necesidad de realizar la inspección en las posteriores operaciones de crédito; en todo caso, será obligatorio realizarla si ha transcurrido más de dos años desde la última solicitud de crédito.

Toda acción de inspección será registrada y reportada en el formato respectivo y formará parte del expediente de crédito.

Se consultará la base del CONSEP, dejando constancia en el análisis de riesgo.

#### **d) Análisis-Evaluación y Resolución**

Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de Riesgo y Propuesta del Asesor de Negocios o funcionario responsable y trasladarla a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El objetivo de la evaluación consiste en identificar la estabilidad y predictibilidad de la fuente primaria (capacidad de pago) de reembolso del crédito a través de la evaluación del flujo de caja proyectado y las razones financieras claves, del deudor y/o sus codeudores, teniendo en cuenta las características de la actividad productiva y del crédito, de conformidad con información financiera actualizada, documentada, de calidad y oportuna. El nivel resolutorio responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.

Previa a la aprobación de la solicitud de crédito por parte del nivel resolutorio, el Asesor responsable del trámite trasladará el expediente a otro Asesor de Negocios o Jefe de Agencia, quién tendrá la responsabilidad de revisar que la información y documentación este completa,, legalizando con su sello y firma.

La instancia final de resolución del crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, período de gracia si lo hubiere, garantía exigida. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia.

El Asesor de Negocios informará al socio a través de una comunicación escrita, si el crédito ha sido aceptado o rechazado; cuando se trate de un rechazo deberá enumerar y sustentar las razones por las cuales no se le concede la operación, y se dejará constancia del recibido por parte del socio en el expediente.

#### **e) Otorgamiento - Desembolso**

Para la formalización de la operación el responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma y la recepción de la huella digital del deudor. La firma de pagarés fuera de las oficinas lo realizará un asesor o un funcionario delegado previa autorización de la Subgerencia de Negocios o Jefe de Oficina dependiendo el caso.

Toda operación de crédito superior a lo que establece la UIF requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos, en el formato establecido por la Cooperativa conforme a las normas establecidas.

El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmado y legalizado todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa.

Se informará detalladamente al socio, deudor solidario y garantes, las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de las cláusulas que contiene el pagaré, especialmente aquellas acciones que se podrá seguir en su contra en el evento que incumpla las condiciones de pago previstas en el documento habilitante. Además se informará los criterios de calificación y clasificación de riesgo, los que deberán ser conocidos y aceptados mediante la firma del socio, deudor solidario y garantes, en un adendum al pagaré.

El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

El archivo del expediente se realiza previa la revisión de la documentación de respaldo.

***f) Seguimiento y Recuperación***

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Negocios o funcionario responsable por lo tanto deberá estar pendiente de los vencimientos.

Es obligación del Asesor de Negocios o funcionario responsable planificar y ejecutar un plan de seguimiento del negocio, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:

- ❖ Supervisar, dentro de los 60 días siguientes al otorgamiento, la correcta aplicación de los fondos en el destino establecido en la solicitud de crédito, y de acuerdo a los montos establecidos en la plantilla de Crédito, el seguimiento será registrado en el formato correspondiente.
- ❖ Supervisar la permanencia de las garantías del crédito; máquinas y equipos en prenda, bienes hipotecados, y la vigencia de sus valores de cobertura.
- ❖ Identificar los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento, en caso de estar la obligación en mora. Es importante que se determine el carácter del incumplimiento: el solicitante “no quiere pagar” por haber destinado sus ingresos a otros fines o “no puede pagar” por un insuficiente nivel de ingresos, lo que posiblemente justifica una reestructuración de la deuda.

La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Negocios o funcionario responsable quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes (dividendos por pagar) emitidos por la cooperativa a fin de mantener la morosidad en los índices establecidos por la Cooperativa.

En caso de no pago, al día siguiente de vencimiento, el Asesor de Negocios o funcionario responsable deberá realizar una notificación telefónica o vía

mensajes SMS de requerimiento de pago. De no procederse al pago, dentro de los diez (10) días siguientes, se iniciará la acción administrativa de cobranza a través de visita personal, dando un plazo de 8 días para arreglar su situación.

La primera notificación se emitirá al socio y a los garante al no atender el socio al requerimiento verbal, y en la misma se brindará un plazo de hasta 5 días para arreglar su situación.

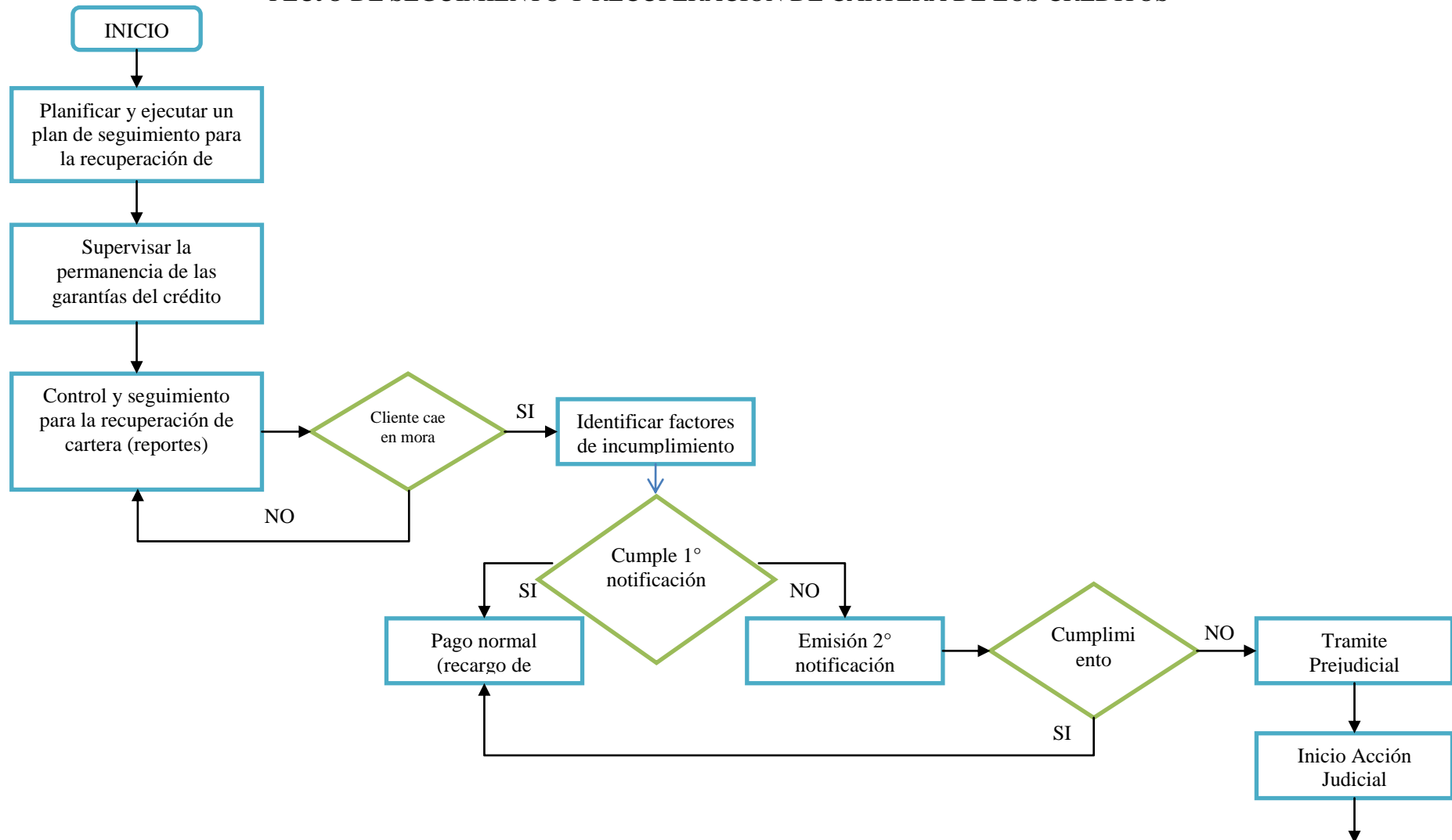
Si no arreglan su situación se emitirá una segunda notificación se extenderá tanto al socio como a los garantes.

Si con la segunda notificación no se da cumplimiento al pago, el asesor de negocios o funcionario responsable, solicitará al abogado una carta de requerimiento de pago para su trámite prejudicial, de continuar en el incumplimiento de la obligación, analizada la situación individual del cliente previo el registro en el sistema informático el estado de crédito (judicial) se enviará el documento ejecutivo con sus respaldos (tabla de amortización, certificado de estado del crédito, certificado del registro de la propiedad actualizado, escritura de hipoteca original, en caso de tenerlo) para el inicio de la acción judicial. (CACPECO, Manual de Crédito y sus Procedimientos, 2010)

Para mejor ilustración se presenta los siguientes flujogramas:

**GRAFICO 40.**

FLUJO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LOS CRÉDITOS



**Fuente:** Manual de Crédito de la Cooperativa CACPECO Diciembre, 2010

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

## 2.5 La Rentabilidad

TABLA 37.

### ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO-LA MANÁ” PERÍODOS 2008-2009-2010

| BALANCE GENERAL             | PERÍODOS                    |                             | VARIACIONES (2008-2009) |                       |               | PERÍODO<br>Enero-<br>Diciembre<br>2010 | VARIACIONES (2009-2010) |                       |               |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|--|-------------------------|-----------------------|---------------|
|                             | Enero-<br>Diciembre<br>2008 | Enero-<br>Diciembre<br>2009 | En Dólares<br>\$        | En<br>Porcentaje<br>% | En<br>Razones |  | En Dólares<br>\$        | En<br>Porcentaje<br>% | En<br>Razones |
| <b>ACTIVOS</b>              |                             |                             |                         |                       |               |  |                         |                       |               |
| Fondos Disponibles          | 356.039,68                  | 693.961,30                  | 337.921,62              | 94,91                 | 1,95          | 291.416,95                             | -402.544,35             | -58,01                | 0,42          |
| Inversiones                 | 470.878,61                  | 528.901,13                  | 58.022,52               | 12,32                 | 1,12          | 350.304,97                             | -178.596,16             | -33,77                | 0,66          |
| Cartera de Créditos         | 6.616.764,84                | 6.596.138,93                | -20.625,91              | -0,31                 | 1,00          | 7.607.123,12                           | 1.010.984,19            | 15,33                 | 1,15          |
| Cuentas por Cobrar          | 75.371,61                   | 77.258,90                   | 1.887,29                | 2,50                  | 1,03          | 89.547,43                              | 12.288,53               | 15,91                 | 1,16          |
| Propiedades y Equipo        | 196.586,83                  | 182.141,14                  | -14.445,69              | -7,35                 | 0,93          | 162.718,04                             | -19.423,10              | -10,66                | 0,89          |
| Otros Activos               | 435.125,49                  | 307.090,44                  | -128.035,05             | -29,42                | 0,71          | 1.945.608,49                           | 1.638.518,05            | 533,56                | 6,34          |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>        | <b>8.150.767,06</b>         | <b>8.385.491,84</b>         | <b>234.724,78</b>       | <b>2,88</b>           | <b>6,73</b>   | <b>10.446.719,00</b>                   | <b>2.061.227,16</b>     | <b>24,58</b>          | <b>10,62</b>  |
| <b>PASIVOS</b>              |                             |                             |                         |                       |               |  |                         |                       |               |
| Obligaciones con el Público | 4.744.048,62                | 5.104.444,61                | 360.395,99              | 7,60                  | 1,08          | 5.168.437,69                           | 63.993,08               | 1,25                  | 1,01          |
| Cuentas por Pagar           | 190.814,91                  | 160.894,35                  | -29.920,56              | -15,68                | 0,84          | 196.703,85                             | 35.809,50               | 22,26                 | 1,22          |
| Obligaciones Financieras    | 656.581,91                  | 371.021,27                  | -285.560,64             | -43,49                | 0,57          | 386.021,86                             | 15.000,59               | 4,04                  | 1,04          |
| Otros Pasivos               | 363.965,74                  | 182.481,05                  | -181.484,69             | -49,86                | 0,50          | 2.001.730,06                           | 1.819.249,01            | 996,95                | 10,97         |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>        | <b>5.955.411,18</b>         | <b>5.818.841,28</b>         | <b>-136.569,90</b>      | <b>-2,29</b>          | <b>2,99</b>   | <b>7.752.893,46</b>                    | <b>1.934.052,18</b>     | <b>33,24</b>          | <b>14,25</b>  |
| <b>PATRIMONIO</b>           |                             |                             |                         |                       |               |  |                         |                       |               |
| Capital Social              | 1.092.176,68                | 1.078.581,28                | -13.595,40              | -1,24                 | 0,99          | 1.182.402,74                           | 103.821,46              | 9,63                  | 1,10          |

| BALANCE GENERAL                  | PERÍODOS             |                      | VARIACIONES (2008-2009) |                 |              | PERÍODO              | VARIACIONES (2009-2010) |                 |              |
|----------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|-----------------|--------------|----------------------|-------------------------|-----------------|--------------|
|                                  | Enero-Diciembre 2008 | Enero-Diciembre 2009 | En Dólares \$           | En Porcentaje % | En Razones   | Enero-Diciembre 2010 | En Dólares \$           | En Porcentaje % | En Razones   |
| Reservas                         | 669.595,31           | 907.356,72           | 237.761,41              | 35,51           | 1,36         | 1.055.558,04         | 148.201,32              | 16,33           | 1,16         |
| Otros Aportes Patrimoniales      | 25.717,35            | 49.721,49            | 24.004,14               | 93,34           | 1,93         | 51.466,45            | 1.744,96                | 3,51            | 1,04         |
| Superávit por Valuaciones        | 105.540,53           | 105.540,53           | 0,00                    | 0,00            | 1,00         | 105.540,53           | 0,00                    | 0,00            | 1,00         |
| Resultados                       | 302.326,01           | 425.450,54           | 123.124,53              | 40,73           | 1,41         | 298.857,78           | -126.592,76             | -29,75          | 0,70         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>          | 2.195.355,88         | 2.566.650,56         | 371.294,68              | 16,91           | 6,68         | 2.693.825,54         | 127.174,98              | 4,95            | 5,00         |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b> | 8.150.767,06         | 8.385.491,84         |                         |                 |              | 10.446.719,00        |                         |                 |              |
| <b>TOTALES</b>                   |                      |                      | <b>469.449,56</b>       | <b>139,54</b>   | <b>16,40</b> |                      | <b>4.122.454,32</b>     | <b>1486,58</b>  | <b>29,87</b> |

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa CACPECO años 2008-2009-2010

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

En Dólares \$: Cifra Actual – Cifra Anterior      En %: ((Cifra Actual / Cifra Anterior)-1)\*100

En Razones: Cifra Actual – Cifra Anterior

Este cuadro representa el Balance General; integrado por cuentas como Activo, Pasivo y Patrimonio, al mismo que se le procedió a realizar el respectivo análisis horizontal, en donde se determina si existe aumento y/o disminuciones en las cuentas que la conforman, su porcentaje total, incluso la expresión monetaria en dólares, en lo concerniente a los años 2008-2009-2010.

### **2.5.1 Variaciones (2008-2009)**

#### **Activos**

Se observa que la estructura del Activo se concentra con un 94,91% en los Fondos Disponibles, notándose un aumento considerable en relación con las otras cuentas, ya que la Cooperativa tiene la solvencia económica, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio.

En cuanto a las Inversiones se observa un escaso crecimiento del 12,32%, que corresponden a valores adquiridos por la Cooperativa, con la intención de generar ganancias por la fluctuación de precios en el corto plazo, esto significa que mediante las captaciones emitidos por establecimientos de crédito o en títulos emitidos por entidades de derecho público, o sociedades anónimas nacionales en la cual la entidad realiza sus colocaciones permanentemente.

En la Cartera de Créditos se aprecia notablemente una disminución del 0,31%, debido a que en ese periodo obtuvo créditos vencidos y poca gestión en las cobranzas, además la agencia debió haber prevenido estas situaciones en el transcurso de la concesión de créditos.

Se puede observar que en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa hay un leve incremento del 2,50%, resultado de la morosidad de los socios por consumo de los diferentes servicios que brinda la cooperativa, por la carencia de técnicas de cobranza, ocasionando la pérdida de las cuentas por cobrar.

Es notorio que en Propiedades y Equipos existe una disminución del 7,35%, lo que significa que en este rubro no obtuvieron adquisiciones a diferencia del periodo anterior. La misma situación sucede con respecto a Otros Activos en la que tuvo una

variación relativa del 29,42% con relación al año anterior, a pesar que su participación en el activo disminuyó.

## **Pasivos**

En las Obligaciones con el Público existe un incremento del 7,60%, ya que se mantuvieron como la principal fuente de fondeo en el sector, por lo que el incremento de estas captaciones generado por la mayor confianza de las personas en el sistema financiero es uno de los factores que determina la disponibilidad de mayores recursos para colocarlos a través de créditos y permite el crecimiento de las operaciones del sector

Se puede observar que en las Cuentas por Pagar existe una disminución del 15,68%, lo que significa que la Cooperativa ha logrado disminuir sus obligaciones con respecto al rubro de Contribuciones Impuestos y Multas en la que se desembolsó \$ 61.340.01 dólares.

Con respecto a las Obligaciones Financieras, se puede observar que tiene una considerable disminución del 43,49%, debido a que el saldo de los créditos canalizados por la Cooperativa rebajo en relación con el año inmediato inferior del 2009.

En el rubro de Otros Pasivos tiene una disminución del 49,86%, lo que indica que las deudas bancarias y con otras entidades financieras al igual que otros acreedores y las provisiones y provisiones ha sufrido notables cambios que disminuye entre el 2008 y el 2009.

## **Patrimonio**

El Capital Social representado por el 1,24% en la que sufrió una disminución en el año 2009, el cual está constituido por certificados de aportaciones comunes y obligatorias, en la que los certificados comunes han sido retirados por los socios del cual conforma parte del patrimonio técnico primario.

En cuanto a las Reservas existe un aumento del 35,51%, lo cual significa que parte de las utilidades se trasladaron fondos de una manera considerable a este rubro, tal como lo estipula Ley de Cooperativas.

Es evidente que en el rubro de Otros Aportes Patrimoniales constituye una variación considerable del 93,34%, esto indica que son valores provenientes de donaciones en las que se incrementaron ampliamente.

Con respecto al Superávit por Valuaciones no ha sufrido ninguna variación en este periodo por lo cual se mantiene en \$ 105.540,53 dólares americanos.

Existe una variación del 40,73% en el rubro de Resultados, lo que significa que en el año 2009 fue fructífero para la Cooperativa ya que generaron excelentes ganancias en los resultados del ejercicio.

### **2.5.2 Variaciones (2009-2010)**

#### **Activos**

Se puede observar que los Fondos Disponibles disminuyen al 58.01% en el año 2010, en la que por factores externos correspondientes a este periodo se presentó un déficit en la situación económica del país proveniente por el desempleo.

Con respecto a las inversiones disminuye al 33,77%, en la que la Cooperativa se ha limitado a realizar estas negociaciones para mantenerse dentro de un margen aceptable de acuerdo a la situación económica del país.

En la Cartera de Créditos a comparación del año 2009 se puede observar que surge un aumento del 15,33% al año 2010, debido a la gran demanda de créditos, ya sean en créditos de consumo, créditos para vivienda, los microcréditos y la que mayor participación tiene en este rubro son los créditos comerciales otorgados por la entidad.

En lo referente a las Cuentas por Cobrar se puede apreciar una variación ascendente del 15,91% esto significa que a medida que incrementa los otorgamientos de los créditos aumenta los valores en el rubro de Intereses por Cobrar en Cartera de Crédito.

En cuanto al rubro de Propiedades y Equipos manifiesta una disminución del 10,66% por cuanto en este periodo se han depreciado los equipos de computación y por ende tienden a disminuir los valores concernientes a este rubro.

Es notoria la variación que presenta en la cuenta de Otros Activos que representa al año 2010 con porcentaje exuberante del 533,56%, esto indica que la Cooperativa ha realizado varias adquisiciones como: derechos fiduciarios, gastos pagados por anticipado, gastos diferidos y transferencias.

## **Pasivos**

Se puede observar que en las Obligaciones con el Público tiene una variación del 1,25% el cual asciende con respecto al año 2009, ya que obtuvieron una gran demanda en la cartera de créditos por ende aumenta estas obligaciones ya sean en: depósitos a la vista y los depósitos a plazo.

En lo concerniente a las Cuentas por Pagar representado por un incremento mínimo del 22,26% se considera que no es mucha la variación que se obtuvo en el año 2010, ya que sus obligaciones no exceden y se mantienen a un margen aceptable para la entidad.

En las Obligaciones Financieras indica una disminución del 4,04% ya que las operaciones con otras entidades financieras se redujeron y los créditos recibidos por otras entidades bajaron considerablemente.

En Otros Activos se puede observar que aumento de una manera cuantiosa del 996,95%, en las que hubo gran movimiento en cuanto a las transferencias interna, además la Cooperativa obtuvo un numeroso sobrante de caja.

### **Patrimonio**

Con respecto al Capital Social manifestó un incremento del 9,63%, debido a que hubo nuevas aportaciones obligatorias de parte de los socios, por un importe proporcional a las operaciones que realiza la Cooperativa.

En las Reservas presenta una variación del 16,33% ya que disminuyó en las reservas especiales y a su vez en la revalorización en el Patrimonio.

En las Otros Aportes Patrimoniales surgió un incremento del 3,51%, que corresponden a las donaciones y avalúos de inmuebles.

Por otro lado el Superávit por Valuaciones se puede observar no hubo ningún tipo de variación.

En la cuenta de Resultados representado por el 29,75% lo cual es una disminución por lo que significa que no es mucho la utilidad que generaron en el año 2010 a comparación del año 2009.

### **2.5.3 Síntesis del análisis horizontal del balance general en los periodos 2008-2009-2010**

En el análisis horizontal del Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se observa que está conformado por las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio. Dan a conocer la variación entre el año 2008-2009 y 2009-2010 para de esta manera analizar si ha existido aumento o disminución en las respectivas cuentas a través de un análisis financiero.

De acuerdo en los años 2008-2009, en la cuenta de los Activos se observa que ha existido variación en el último año, por lo que se halla un aumento con un porcentaje de 72,65% en la que es favorable para la Cooperativa ya que representa solvencia para cubrir las obligaciones pertinentes que la entidad contrae.

En la cuentas de Pasivos entre el año 2008-2010 ha existido una diferencia del -101,44% en relación al año anterior, es decir que la Cooperativa ha deducido sus obligaciones financieras y ha adquirido menos deudas en otros pasivos.

Con respecto a la cuenta del patrimonio del año 2008-2009, se distingue una disminución en el capital social, y entre las demás cuentas ha existido aumento, es decir que el total del patrimonio obtiene un aumento del 16.91%, por lo que es muy favorable para la Cooperativa, en la que se mantiene un nivel de liquidez provechoso.

En cuanto a los años 2009-2010, sobre los Activos consta una variabilidad en las cuentas con proporción de aumento del 24.58% en relación al periodo anterior en la

que muestra un gran beneficio para la Cooperativa, la misma que significa un crecimiento importante en cuanto a la productividad que realiza la entidad.

En las cuentas de pasivos se concientiza que se ha incrementado las obligaciones o deudas por parte de la Cooperativa, ya que se identifica un porcentaje del 33.24% tanto en sus obligaciones con el público, cuentas por pagar, obligaciones financieras y otros pasivos.

En cuanto a las cuenta del patrimonio de observa un incremento en su capital social, en sus reservas, otros aportes patrimoniales, y superávit por valuaciones con excelentes resultados. Es decir que existe un aumento en total de patrimonio por un 4.95%, que le genera mayor rentabilidad a la Cooperativa.

**TABLA 38.**

**2.6 ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL A LOS MICROCRÉDITOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO-LA MANÁ”  
ESTADO DE RESULTADOS-INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS  
PERÍODOS 2007-2008-2009-2010**

| INTERESES<br>DE<br>CARTERA<br>DE<br>CRÉDITOS           | PERÍODOS          |                     | VARIACIONES (2007-2008) |               |                   | PERÍODO             | VARIACIONES (2008-2009) |              |               | PERÍODO             | VARIACIONES (2009-2010) |               |               |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|---------------|-------------------|---------------------|-------------------------|--------------|---------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------------|
|  | Ene-Dic<br>2007   | Ene-Dic<br>2008     | En US\$<br>\$           | En %          | En<br>Razon<br>es | Ene-Dic<br>2009     | En US\$<br>\$           | En %         | En<br>Razones | Ene-Dic<br>2010     | En US\$<br>\$           | En %          | En<br>Razones |
| Cartera de<br>Créditos<br>Comercial                    | 9.456,21          | 38.271,49           | 28.815,28               | 304,72        | 4,05              | 37.329,35           | -942,14                 | -2,46        | 0,98          | 63852,22            | 26.522,87               | 71,05         | 1,71          |
| Cartera de<br>Créditos de<br>Consumo                   | 92.185,33         | 200.410,98          | 108.225,65              | 117,40        | 2,17              | 204.842,94          | 4.431,96                | 2,21         | 1,02          | 184151,82           | -20.691,12              | -10,10        | 0,90          |
| Cartera de<br>Créditos de<br>Vivienda                  | 40.938,75         | 13.384,42           | -27.554,33              | -67,31        | 0,33              | 6.710,34            | -6.674,08               | -<br>49,86   | 0,50          | 31609,02            | 24.898,68               | 371,05        | 4,71          |
| Cartera de<br>Créditos para la<br>Microempresa         | 637.520,42        | 779.401,14          | 141.880,72              | 22,26         | 1,22              | 756.552,78          | -22.848,36              | -2,93        | 0,97          | 789299,17           | 32.746,39               | 4,33          | 1,04          |
| De Mora (en<br>los tipos de<br>Cartera de<br>Créditos) | 6.553,19          | 7.379,96            | 826,77                  | 12,62         | 1,13              | 11.188,76           | 3.808,80                | 51,61        | 1,52          | 16314,15            | 5.125,39                | 45,81         | 1,46          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>786.653,90</b> | <b>1.038.847,99</b> | <b>252.194,09</b>       | <b>389,69</b> | <b>8,90</b>       | <b>1.016.624,17</b> | <b>-22.223,82</b>       | <b>-1,44</b> | <b>4,99</b>   | <b>1.085.226,38</b> | <b>68.602,21</b>        | <b>482,14</b> | <b>9,82</b>   |

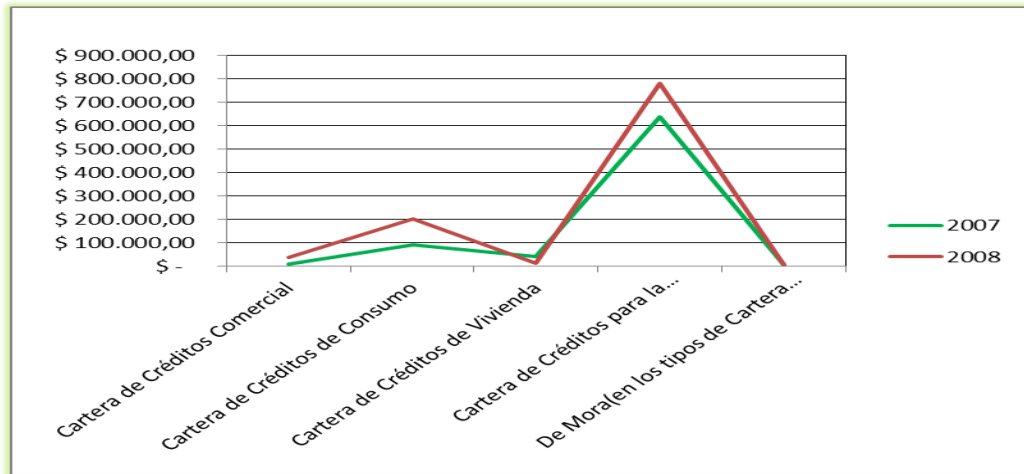
**Fuente:** Estados de Resultados de la Cooperativa CACPECO

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 41.**

**INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS**

**2007-2008**



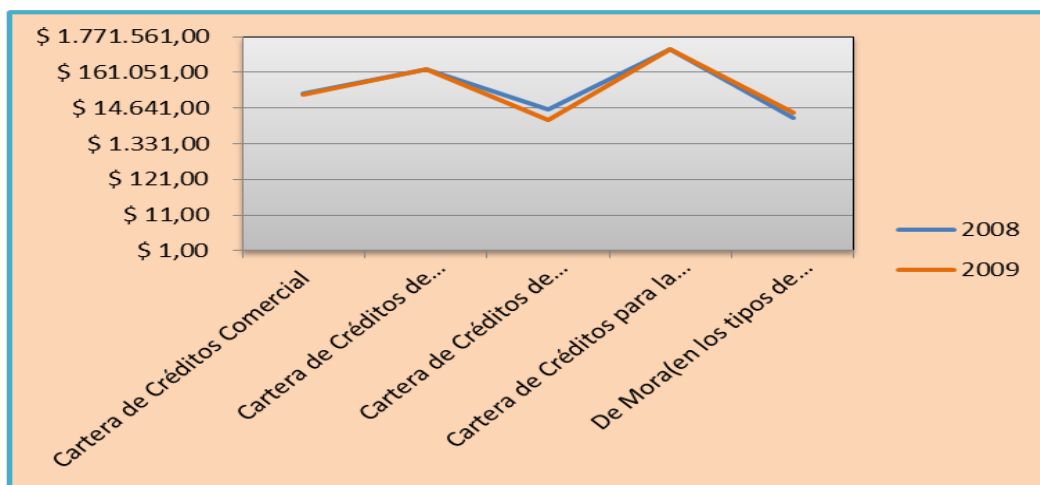
**Fuente:** Estados de Resultados de la Cooperativa CACPECO

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

**GRÁFICO 42.**

**INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS**

**2008-2009**



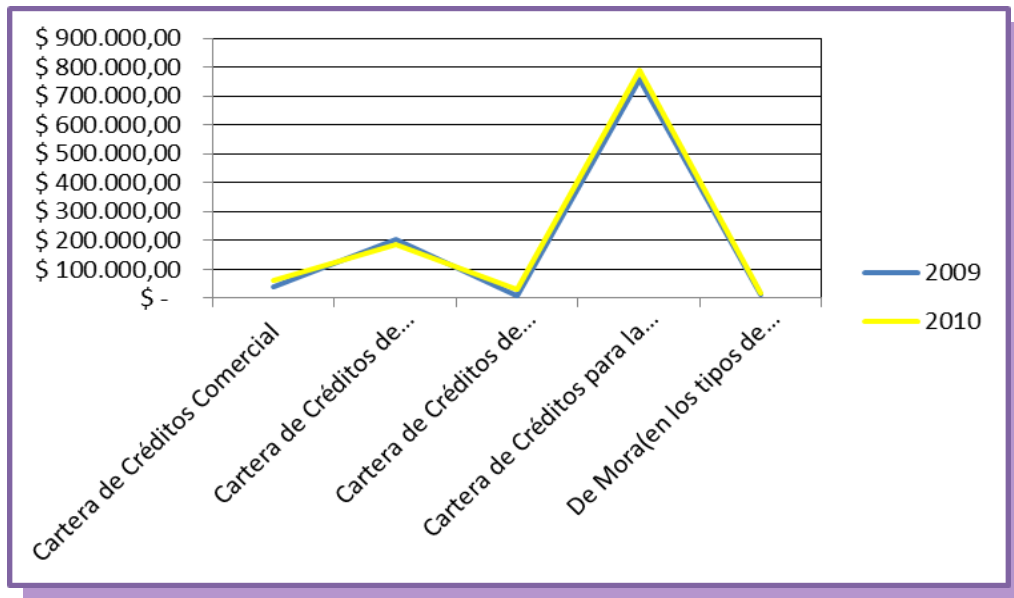
**Fuente:** Estados de Resultados de la Cooperativa CACPECO

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

## GRÁFICO 43.

### INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS

2009-2010



**Fuente:** Estados de Resultados de la Cooperativa CACPECO  
**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

#### 2.6.1 Variaciones (2007-2008)

##### **Cartera de Crédito Comercial**

Se puede observar que en este rubro existe una variación exuberante del 304,72%, debido a que se otorgaron muchos créditos en el año 2008, es evidente que a comparación de los demás tipos de créditos la cooperativa ha generado excelentes ingresos en este rubro ya que es el más demandado por los clientes.

##### **Cartera de Crédito de Consumo**

En cuanto a la Cartera de Créditos de Consumo se nota que la agencia generó intereses al 117,40%, ya que es el segundo tipo de crédito más concedido por la Cooperativa, además en este porcentaje se debe a que la agencia ha gestionado correctamente en cuanto a los intereses.

### **Cartera de Crédito de Vivienda**

En este segmento se puede observar que existe una variación del 67,31% lo cual es una disminución en la que no hubo mucha demanda de este tipo de crédito en el año 2008, por factores como el desempleo.

### **Cartera de Crédito de para la Microempresa (Microcréditos)**

En este rubro se presenta un aumento del 22,26% de intereses, esto debido a la cooperativa ha gestionado correctamente estos intereses de acuerdo como lo indica la Superintendencia de Bancos, en el que ha sido accesibles para los clientes.

### **Intereses generados por Mora**

Se puede notar que los intereses generados por mora ascienden a un 12,62%, producido por retrasos en los pagos de los clientes.

## **2.6.2 Variaciones (2008-2009)**

### **Cartera de Crédito Comercial**

Es notorio que en este rubro tuvo una variación del 2,46%, ya que en el año 2009 incremento los intereses, a razón de que se otorgaron estos créditos a sectores comerciales con fin de capitalizar los negocios de los clientes.

### **Cartera de Crédito de Consumo**

En la cartera de crédito de consumo hubo un incremento del 2,21% en el año 2009, es decir que tiene un crecimiento representativo a comparación del año 2008, además son positivos desde el punto de vista del crédito para el sistema financiero del país.

### **Cartera de Crédito de Vivienda**

Se observa que en la cartera de crédito de vivienda tiene un porcentaje del 49,86% en la cual es una disminución, debido a que existe menos facilidades en el otorgamiento de estos créditos y por ende los clientes se limitan en adquirirlos, por las tasas de interés.

### **Cartera de Crédito de para la Microempresa (Microcréditos)**

Es evidente que en este rubro surgió una disminución del 2,93% en intereses generados por el otorgamiento de los microcréditos, concedidos especialmente al sector productivo.

### **Interese generados por Mora**

En este rubro tiene un incremento significativo del 51,61% de los intereses generados por los clientes que se encontraron en mora, debido a factores externos de la cooperativa.

## **2.6.3 Variaciones (2009-2010)**

### **Cartera de Crédito Comercial**

Es notorio que en este rubro tuvo una variación del 71,05%, ya que en el año 2009 incremento los intereses, a razón de que se otorgaron estos créditos a sectores comerciales con fin de capitalizar los negocios de los clientes.

### **Cartera de Crédito de Consumo**

En la cartera de crédito de consumo hubo una disminución del -10,10%, es decir que tiene una desmejora representativa a comparación del año 2009, además son positivos desde el punto de vista del crédito para el sistema financiero del país.

### **Cartera de Crédito de Vivienda**

Se observar que en la cartera de crédito de vivienda tiene un porcentaje del 371,05% en la cual es un incremento, debido a que existe más facilidades en el otorgamiento de estos créditos y por ende los clientes se amplían en adquirirlos, por las tasas de interés.

### **Cartera de Crédito de para la Microempresa (Microcréditos)**

Es evidente que en este rubro surgió un incremento del 4,33% en intereses generados por el otorgamiento de los microcréditos, concedidos especialmente al sector productivo.

### **Intereses generados por Mora**

En este rubro tiene un incremento significativo del 45,81% de los intereses generados por los clientes que se encontraron en mora, debido a factores externos de la cooperativa.

## **2.6.4 Síntesis del análisis horizontal a los Microcréditos de los años 2007-2008-2009-2010**

En el análisis financiero a los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, correspondientes en el Estado de Resultados se muestran los intereses de cartera de Créditos.

Como principal se especifica entre el año 2007-2008 que es la Cartera de Créditos, donde se muestra un aumento en la otorgación de créditos en el año 2008. Al respecto

la cartera de consumo se ha comparado que ha realizado créditos de manera correcta por lo que genera excelentes intereses en el año 2008. Por consiguiente en la cartera de vivienda existe una disminución de sus intereses de manera que no hubo gran demanda para este tipo de crédito en el año 2008.

En la cartera de crédito para la microempresa o microcréditos se ha generado un aumento en cuanto a sus intereses que se proporcionan por el cliente que accede a este crédito. Y en los intereses por mora incrementan, respecto a los atrasos en los pagos por parte de los clientes.

Al analizar los años 2008-2009 en la cartera comercial se estima una variación de incremento en el año 2009 en cuanto a sus intereses por la otorgación de créditos para la capitalización en mercados de los clientes. En la cartera de crédito de consumo existió un incremento en el año 2009 que representa para el sistema financiero del país. Por consiguiente en la cartera para la vivienda existe una disminución de créditos concedidos por la Cooperativa. En los créditos para la microempresa, los intereses generados obtuvieron una disminución, por lo que existió menos petición por los clientes. Y en el interés por mora se incrementó su rubro que representa intereses obtenidos por los clientes que acudieron a su pago de forma retardada.

En relación de los años 2009-2010, la cartera de crédito comercial sostuvo un incremento en los intereses, ya que existió mayor demanda de los sectores comerciales que requieren de capital para establecer su propio negocio. La cartera de consumo muestra una disminución que deslució en el año 2010 su comparación de intereses para el sistema financiero del país. Al respecto a la cartera de crédito de vivienda obtiene incremento por facilidades de adquirir estos créditos y por las tasas de intereses que establece la Cooperativa.

Los intereses de la cartera de créditos para la microempresa son generados por los sectores productivos, y de esta forma se obtiene un incremento de los mismos. Y en

los intereses de mora se da a conocer aumento de intereses logrados por los clientes que retrasaron sus pagos en los créditos concedidos para la microempresa.

**TABLA 39.**

**2.7 ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL A LOS MICROCRÉDITOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO-LA MANÁ”  
ESTADO DE RESULTADOS-OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS  
PERÍODO 2007-2008-2009-2010**

| OTROS<br>GASTOS Y<br>PÉRDIDAS                  | PERÍODOS        |                 | VARIACIONES (2007-2008) |                |               | PERÍODO          | VARIACIONES (2008-2009) |              |               | PERÍOD<br>O      | VARIACIONES (2009-2010) |               |               |
|--|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------|---------------|------------------|-------------------------|--------------|---------------|------------------|-------------------------|---------------|---------------|
|  | Ene-Dic<br>2007 | Ene-Dic<br>2008 | En US\$<br>\$           | En<br>%        | En<br>Razones | Ene-Dic<br>2009  | En<br>US\$ \$           | En<br>%      | En<br>Razones | Ene-Dic<br>2010  | En<br>US\$ \$           | En<br>%       | En<br>Razones |
| Intereses y<br>Comisiones-<br>Comercial        | 41,97           | 0,00            | -41,97                  | -100,00        | 0,00          | 2.689,78         | 2.689,78                | 0,00         | 0,00          | 1.017,19         | -<br>1.672,59           | -62,18        | 0,38          |
| Intereses y<br>Comisiones-<br>Consumo          | 31,69           | 694,48          | 662,79                  | 2091,48        | 21,91         | 358,02           | -336,46                 | -48,45       | 0,52          | 1.945,62         | 1.587,60                | 443,44        | 5,43          |
| Intereses y<br>Comisiones-<br>Microcrédit<br>o | 7.201,24        | 7.639,4<br>6    | 438,22                  | 6,09           | 1,06          | 13.749,02        | 6.109,56                | 79,97        | 1,80          | 16.426,02        | 2.677,00                | 19,47         | 1,19          |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>7274,9</b>   | <b>8333,94</b>  | <b>1059,0<br/>4</b>     | <b>1997,57</b> | <b>22,98</b>  | <b>16.796,82</b> | <b>8.462,88</b>         | <b>31,53</b> | <b>2,32</b>   | <b>19.388,83</b> | <b>2.592,01</b>         | <b>400,73</b> | <b>7,01</b>   |

**Fuente:** Estados de Resultados de la Cooperativa CACPECO (Rubros: Gastos, Otros Gastos y Pérdidas)

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

### **2.7.1 Variaciones 2007-2008**

En primer lugar se puede apreciar que los intereses y comisiones generados de los créditos comerciales tienen un porcentaje del 100% es decir que no hubo ningún tipo de variación en el año 2008 y por ende se mantienen al margen con los gastos como el año 2007.

Por otro lado los intereses y comisiones generados por los créditos de consumo indica un exuberante porcentaje del 2000% lo que indica que en el año 2008 se obtuvieron más gastos que va alrededor de los \$ 694,98 dólares a diferencia del año 2007 que generó de \$ 31,69 dólares gastos.

Y por último los intereses y comisiones generados por los microcréditos representados por 6.09% lo cual es un incremento mínimo pero indica que no se exageró en el endeudamiento con respecto a este rubro.

### **2.7.2 Variaciones (2008-2009)**

Se puede observar que no existe una variación, es decir que se mantiene el 100% por lo tanto no se incurrieron estos gastos en el año 2009.

En cuanto a los intereses y comisiones de consumo representa una variación del 48,45%, disminuyó en las que se dieron para el año 2009, por causas como el vencimiento de la cartera de consumo, a diferencia del año 2008 en la que se generó solo 694,48 dólares.

Y para finalizar con los gastos en el rubro de intereses y comisiones de microcréditos existe un porcentaje significativo del 79,97%, en este rubro es el que más movimiento por lo que la cooperativa otorga más los microcréditos a sectores productivos.

### **2.7.3 Variaciones (2009-2010)**

En primer lugar se puede apreciar que los intereses y comisiones generados de los créditos comerciales tienen un porcentaje del 62,18% es decir que hubo una variación de 1.017,19 en el año 2010 y por ende se varía el margen con los gastos como el año anterior.

Por otro lado los intereses y comisiones generados por los créditos de consumo indican un porcentaje del 443,44% lo que indica que en el año 2010 se obtuvieron más gastos que van alrededor de los \$ 1.945,62 dólares a diferencia del año 2009 que se generó de \$ 358,02 gastos.

Y por último los intereses y comisiones generados por los microcréditos representados por 19,47% lo cual es un incremento que indica hay un endeudamiento con respecto a este rubro.

### **2.7.4 Síntesis del análisis horizontal a los microcréditos de los años 2007-2008-2009-2010**

En el análisis financiero a los microcréditos de CACPECO en el Estado de Resultados, los otros gastos y pérdidas se identifican en comparación entre siguientes años:

En los años 2007-2008 los intereses y comisiones-comercial no existió variabilidad en el año 2008, es decir que se mantiene el monto del año 2007 de los gastos que obtuvo la Cooperativa. En los intereses y comisiones-consumo del año 2008 se obtuvo mayor gasto que en el año 2007. Y en los intereses de comisiones-Microcrédito en el año generó endeudamiento pero mínimo, en cuanto a este crédito.

Con respecto a los años 2008-2009 los intereses y comisiones comerciales, de manera que se conserva sin el acceso de ninguna deuda en el año 2009. En los intereses y comisiones-consumo se ha obtenido una disminución en el año 2009 a diferencia del año 2008. Y en los intereses y comisiones-Microcréditos muestra en el año 2009 un gran volumen de gastos, por el otorgarse mayor número de créditos a sectores productivos.

Y entre los años 2009-2010 de los intereses comisiones-comercial, se estima una variación que representa al margen de los gastos del año 2010. En los intereses y comisiones-consumo se muestra un aumento de los gastos en el año 2010 a diferencia en el año 2009 que se generaron menos gastos. Y en los intereses de comisiones-Microcréditos se constituye un incremento que se identifica como endeudamiento para la Cooperativa en el año 2010.

## 2.8 Los Indicadores de la Rentabilidad

TABLA 40.

**LOS INDICADORES DE LA RENTABILIDAD  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO-LA MANÁ”  
PERÍODO 2007-2008-2009-2010**

| N° | TIPOS DE INDICADORES  | FÓRMULAS            | AÑO          |              |              | CÁLCULOS (PORCENTAJES) |       |       |       |       |
|----|---|---------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|-------|-------|-------|-------|
|    |   |                     | 2007         | 2008         | 2009         | 2010                   | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
| 1  | Estructura y Calidad de Activos (Activos Productivos / Activos)           | Activos Productivos | 6.642.446,14 | 7.087.643,45 | 7.125.040,06 | 7.957.428,09           | 86%   | 87%   | 85%   | 76%   |
|    |   | Activos             | 7.709.450,50 | 8.150.767,06 | 8.385.491,84 | 10.446.719,00          |       |       |       |       |
|    | Estructura y Calidad de Activos (Activos Productivos / Pasivos con Costo) | Activos Productivos | 6.642.446,14 | 7.087.643,45 | 7.125.040,06 | 7.957.428,09           | 131%  | 131%  | 130%  | 143%  |
|    |   | Pasivos con Costo   | 5.059.033,73 | 5.400.630,53 | 5.475.465,88 | 5.554.459,55           |       |       |       |       |
|    | Estructura y Calidad de Activos (Pasivos con Costo / Pasivos)             | Pasivos con Costo   | 5.059.033,73 | 5.400.630,53 | 5.475.465,88 | 5.554.459,55           | 87%   | 91%   | 94%   | 72%   |
|    |   | Pasivos             | 5.811.121,71 | 5.955.411,18 | 5.818.841,28 | 7.752.893,46           |       |       |       |       |
|    | Estructura y Calidad de Activos (Cartera Vencida / Cartera)               | Cartera Vencida     | 7.722,43     | 16.766,32    | 62.464,44    | 62.219,27              | 0,13% | 0,25% | 0,95% | 0,82% |
|    |   | Cartera             | 6.014.892,13 | 6.616.764,84 | 6.596.138,93 | 7.607.123,12           |       |       |       |       |

| Nº | TIPOS DE INDICADORES   | FÓRMULAS                 | AÑO          |              |              |               | CÁLCULOS (PORCENTAJES) |         |         |         |
|----|--|--------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|------------------------|---------|---------|---------|
|    |  |                          | 2007         | 2008         | 2009         | 2010          | 2007                   | 2008    | 2009    | 2010    |
|    | Estructura y Calidad de Activos (Provisiones para Cartera / Cartera Vencida) | Provisiones para Cartera | 303.916,93   | 441.442,21   | 493.099,73   | 698.453,04    | 3936%                  | 2633%   | 789%    | 1123%   |
|    |  | Cartera Vencida          | 7.722,43     | 16.766,32    | 62.464,44    | 62.219,27     |                        |         |         |         |
|    | Estructura y Calidad de Activos (Provisiones / Activos de Riesgo)            | Provisiones              | 303.916,93   | 441.442,21   | 493.099,73   | 698.453,04    | 4,32%                  | 6,17%   | 7,03%   | 7,51%   |
|    |  | Activos de Riesgo        | 7.041.238,50 | 7.156.698,34 | 7.016.289,67 | 9.294.130,97  |                        |         |         |         |
| 2  | Capitalización y Apalancamiento (Pasivo / Patrimonio)                        | Pasivo                   | 5.811.121,71 | 5.955.411,18 | 5.818.841,28 | 7.752.893,46  | 306,10%                | 271,30% | 226,70% | 287,80% |
|    |  | Patrimonio               | 1.898.328,79 | 2.195.355,88 | 2.566.650,56 | 2.693.825,54  |                        |         |         |         |
|    | Capitalización y Apalancamiento (Pasivos / Activos)                          | Pasivos                  | 5.811.121,71 | 5.955.411,18 | 5.818.841,28 | 7.752.893,46  | 7L5,40%                | 73,10%  | 69,40%  | 74,20%  |
|    |  | Activos                  | 7.709.450,50 | 8.150.767,06 | 8.385.491,84 | 10.446.719,00 |                        |         |         |         |
| 3  | Rentabilidad (Resultado del ejercicio / Patrimonio Promedio)                 | Resultado del Ejercicio  | 352.558,92   | 302.326,01   | 425.450,54   | 298.857,78    | 19%                    | 14%     | 17%     | 11%     |
|    |  | Patrimonio Promedio      | 1.898.328,79 | 2.195.355,88 | 2.566.650,56 | 2.693.825,54  |                        |         |         |         |
|    | Rentabilidad (Resultado del ejercicio / Activo Promedio)                     | Resultado del Ejercicio  | 352.558,92   | 302.326,01   | 425.450,54   | 298.857,78    | 5%                     | 4%      | 5%      | 3%      |
|    |  | Activo Promedio          | 7.709.450,50 | 8.150.767,06 | 8.385.491,84 | 10.446.719,00 |                        |         |         |         |

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa CACPECO

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

## **2.8.1 Análisis de los Indicadores de Rentabilidad**

### **Estructura y Calidad de Activos**

Con respecto a la relación del año 2007 se obtiene un porcentaje del 86% en la que indica que los activos que generan rendimientos no fueron suficientes las colocaciones realizados en este año. Para el año 2008 aumenta al 87%, es decir, la variación es mínima por tanto la Cooperativa no logra superar la calidad de sus colocaciones. En el año 2009 presenta un porcentaje del 85%, y en el año 2010 se observa un porcentaje del 76%, lo cual es el más bajo en relación a los años anteriores, todas estas variaciones en especial la del año 2010 se debe a que la economía del país es inestable y por tanto la inflación varía año tras año.

En lo referente a la eficiencia de la colocación de los recursos captados, indica que en el año 2007 obtuvo el 131%, este porcentaje es muy bueno, ya que los recursos que están generando ingresos para la Cooperativa son captaciones que tienen un costo ya sea por intereses o por comisiones, lo es gestionado eficientemente. En el año 2008 se observa que el porcentaje no varía y se mantiene al 131%, esto indica que CACPECO contrariamente al resultado presentado las captaciones y las colocaciones aumentaron y se mantiene en un margen de equilibrado con relación al año anterior. En el año 2009 refleja una disminución del 130%, lo que ocurre que en este periodo se generó captaciones pero las colocaciones fueron realizadas con menos costos por comisiones e interés. Y por último en el año 2010 a comparación de los años anteriores se muestra un porcentaje del 143% un rubro que representa un excelente ingreso de recursos para la Cooperativa.

En el año 2007 la Cooperativa generó menos costos financieros lo que representa un porcentaje del 87%. Para el año 2008 el porcentaje asciende a 91% lo que significa que los fondos que generan costos financieros aumentaron y por ende aumenta precio que tiene que pagar por el uso del mismo. En el caso del 2009, se observa que el porcentaje incrementa aceleradamente al 94% en relación a los

periodos anteriores, es decir que la agencia sigue generando costos financieros, el motivo principal a estas variaciones es la inflación, como siempre, es un costo oculto dado que nos hace perder el valor del dinero. Pero en el año 2010 se observa el 72%, porcentaje que indica que se ha realizado menos costos financieros a gran diferencia a los años anteriores que se utilizaron más recursos.

Siguiendo en al año 2007 se presenta un 0,13% en la que expresa un nivel razonable de exposición de riesgo crediticio. Por otro lado en el año 2008 indica el 0,25% un incremento en la que se estuvo exponiendo el vencimiento de la cartera de créditos. Y en el año 2009 presenta el 0,95% y en el año 2010 un porcentaje del 0,82%, en la que se incrementa los valores de la cartera vencida, es decir que la Cooperativa no está gestionando correctamente con respecto a la morosidad de cartera de sus clientes.

La Cooperativa mantiene suficientes provisiones con respecto a su cartera vencida puesto que tiene un porcentaje del 3936%. En el año 2008 obtiene el 2633% al igual que al año anterior la agencia sigue obteniendo las provisiones necesarias ante posibles créditos irrecuperables. En el año 2009 se observa un porcentaje del 789% con excedentes provisiones de cartera vencida, y en el año 2010 se indica el 1123% de igual manera que los periodos anteriores, la entidad siempre mantiene protegida ante este tipo de riesgos ya que podrá cubrirlos con la suficiencia de provisiones.

En el año 2007 se determina que la Cooperativa tiene un nivel bajo de respaldo que posee para cubrir los riesgos en la recuperación de inversiones realizadas representado por un porcentaje del 4,32%. En el año 2008 asciende al 6,17% lo que significa que la entidad subió el nivel de protección de las provisiones ante posibles pérdidas de sus activos y contingentes. Para el año 2009 presenta el 7,03%, esto indica que la Cooperativa sigue generando provisiones antes posibles riesgos que puedan ocasionar en el futuro. Y en el año 2010 obtuvo un porcentaje del 7,51%, es decir que la Cooperativa se encamina de la mejor manera viable sin inseguridades que puedan ocasionar perdidas directamente de su eficiencia.

## **Capitalización y Apalancamiento**

En el año 2007 la capitalización y apalancamiento representa un porcentaje del 306,10% esto indica que la Cooperativa excede el nivel de endeudamiento en relación al Patrimonio, es decir que en este año no cuentan con la suficiencia de Capital. En el año 2008 muestra un porcentaje del 271,30% esto al igual que al año anterior la entidad sigue de insuficiente Capital aunque a comparación este porcentaje se redujo en relación al periodo anterior. En el 2009 surgió el 226,70%, lo que significa que sigue en aumento de su capacidad de endeudamiento que no se pueda cubrir por falta de recursos. Y en el año 2010 se estima el 287,80% lo cual indica que el nivel de endeudamiento supera al patrimonio neto. Estas circunstancias se presentan sus obligaciones son superiores que al capital y por ende no existe un apalancamiento.

Durante el año 2007 se obtuvo un porcentaje del 74,40%, lo cual indica que el nivel de los activos que fueron financiados son muy bajos considerando que la entidad no estuvo en condiciones para endeudarse. En el año 2008 muestra un porcentaje del 73,10%, lo que significa que la Cooperativa no puede seguir contrayendo más obligaciones ya que esto significaría la liquidación de la misma. Para el año 2009 presentó un porcentaje del 69,40%, en este periodo la entidad ha tratado de disminuir sus pasivos y mantenerse a un margen equilibrado en relación a su capacidad de endeudamiento. Y por último en el año 2010 manifiesta el 74,20% aumento que contrae la Cooperativa por cumplir con sus obligaciones, es decir que no está en condiciones de seguir extendiendo endeudamiento.

## **Rentabilidad**

Respecto a la rentabilidad, en el año 2007 representa un porcentaje del 19%, en este periodo la Cooperativa obtuvo un rendimiento entorno al capital promedio. En el año 2008 registro el 14%, a razón que el resultado del ejercicio fue muy bajo en este periodo. En el año 2009 tiene el 17%, este porcentaje indica que la entidad obtuvo rentabilidad. Y en el periodo 2010 estima el 11% de rendimiento. Estas situaciones se presentan debido a que los socios u accionistas realizaron inversiones en las que en ocasiones no les ha generado la suficiente rentabilidad, a este efecto hay que analizar las tasas de mercado, el costo de oportunidad del dinero y el rendimiento promedio del sector en el que se desenvuelve.

Y por último, en relación al año 2007 indica el porcentaje del 5%, lo que significa que no fue muy eficiente la gestión del Cooperativa para hacer producir sus activos. Por consiguiente al año 2008 resulto el 4%, este porcentaje señala que siguen en las mismas condiciones que el periodo anterior. En el año 2009 presento el porcentaje del 5%, esto indica que la entidad está tratando de mejorar la gestión y así haciendo producir sus activos. Y en el año 2010 se muestra el 3% de sus activos, es decir que reiteradamente disminuyó la obtención de activos. Estos factores se ven afectados de acuerdo las tasas de mercado, el costo de oportunidad del dinero y el rendimiento promedio del sector.

### **2.8.2 Síntesis de los indicadores de rentabilidad en los años 2007-2008-2009-2010**

En los diferentes tipos de indicadores de Rentabilidad de acuerdo a la estructura y calidad de activos, en el año 2007 demuestra un rendimiento que no es suficiente para cumplir con las colocaciones esperadas. De esta manera en los siguientes periodos indica una variación mínima, es decir para el año 2008, 2009 y 2010, es así que la Cooperativa no logra destacarse en la calidad de sus créditos correspondientes por lo que la economía es inestable en el País.

De acuerdo al siguiente índice se indica que en el primer periodo año 2007 se ha obtenido ingresos por los recursos de la Cooperativa. En el año 2008 no varía el monto y se mantienen los activos que se han producido en el año anterior. En el año 2009 se refleja una disminución por los créditos concedidos a un bajo monto por comisiones e interés. Y por último en el año 2010 los recursos de la Cooperativa aumentan a diferencia de los años anteriores.

En los fondos de la Cooperativa en el año 2007 se generaron menos costos financieros, para el año 2008 y 2009 se incrementan por lo tanto la empresa generó costos financieros. Y en el año 2010 disminuyen es decir que en este periodo se utilizó mayor recursos. En cuanto a las carteras de créditos en el periodo 2007 se expone un riesgo crediticio, debido a la deficiente recuperación de cartera, en el año 2008 se incrementa el monto de su vencimiento, para el año 2009 y 2010 aumenta la cartera vencida de los microcréditos que se otorgan a los clientes de la Cooperativa.

Las provisiones de la cartera de crédito en el año 2007 mantienen abastecimiento para la Cooperativa, en el año 2008 sigue obteniendo buenas provisiones, de manera que en el año 2009 también se obtuvo un incremento en la cartera vencida y en el año 2010 al igual que los años anteriores se prevalece por obtener abastecimiento que le ayuda al sostenimiento por las provisiones obtenidas.

El respaldo que posee la Cooperativa, en el año 2007 se obtuvo en bajo nivel, mientras en el año 2008 aumenta la protección de las provisiones, en el 2009 se sigue generando el respaldo ante posibles riesgos. Y en el periodo 2010 va más allá de la seguridad que le evita enfrentar pérdidas de su eficiencia.

De acuerdo al índice de capitalización y apalancamiento en el año 2007 el endeudamiento excede sobre el patrimonio, en el periodo 2008 y 2009 continúa la su capacidad de endeudamiento por insuficiente capital, y en el año 2010 el endeudamiento supera al patrimonio neto es decir que no existe apalancamiento.

En el siguiente indicador se observa que en el periodo 2007 y 2008 la Cooperativa tiene activos muy bajos por lo que se ha excedido en sus pasivos. En el año 2009 se mantiene en equilibrio, ya que se ha tratado de disminuir pasivos, y en el periodo del 2010 aumentan las obligaciones que debe cumplir la Cooperativa.

En relación al indicador de rentabilidad en los años 2007 obtiene un promedio de capital, en el 2008 se genera bajo rendimiento. En el año 2009 se obtiene rentabilidad y en el periodo 2010 se estima un bajo porcentaje de acuerdo al patrimonio. En el resultado neto, en el año 2007 y 2008 da un eficiente margen para hacer producir sus activos, así mismo en el periodo 2009 continúa mejorando la gestión de los activos, y en el año 2010 disminuye el valor de sus activos por las tasas, el costo de oportunidad y promedios del mercado.

## 2.9 Los Indicadores de la Eficiencia

Los índices de rentabilidad aplicados en la Cooperativa CACPECO, como son: la eficiencia administrativa, la eficiencia financiera, la ROA (Rentabilidad Económica) y la ROE (Rentabilidad Financiera), se trata de una medida para evaluar el rendimiento de la cooperativa en sus operaciones.

**TABLA 41.**  
**LOS INDICADORES DE LA EFICIENCIA**

| INDICES                                | Ene-Dic<br>2007 | Ene-Dic<br>2008 | Ene-Dic<br>2009 | Ene-Dic<br>2010 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Eficiencia Administrativa (%)</b>   | 3,70%           | 4,20%           | 3,50%           | 2,90%           |
| <b>Eficiencia Financiera (a veces)</b> | 0,42            | 0,40            | 0,35            | 0,33            |
| <b>ROA (%)</b>                         | 2,65%           | 3,69%           | 4,72%           | 3,63%           |
| <b>ROE (%)</b>                         | 10,80%          | 13,70%          | 15,40%          | 14,10%          |

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa CACPECO

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

Se puede apreciar que la Eficiencia Administrativa; en el año 2007 presenta el 3,70% lo que significa que se encuentran en un primer nivel en cuanto a la eficacia de sus operaciones. En el año 2008 manifiesta un incremento del 4,20%, este periodo la entidad supero al porcentaje en relación al periodo anterior por cuanto los componentes operativos del costo son gestionados eficazmente en cuanto los recursos de sus activos. En el año 2009 presento 3,50% esto indica que en este periodo sus recursos fueron utilizados inadecuadamente. Y en el periodo 2010 se observa el 2,90% a diferencia a los años anteriores disminuye su eficiencia en sus componentes operativos mostrando inapropiada manejo de los recursos.

En cuanto a la eficiencia financiera en el periodo del 2007, presento el 0,42% lo que significa que en este periodo la gestión de sus recursos fueron utilizados de una manera correcta. En el año 2008 presenta un porcentaje 0,40% al igual que el periodo anterior la entidad sigue gestionando de la misma manera. En el periodo

2009 tiene 0,35% disminuye de forma continua a relación al año 2010 con el 0,33% lo que significa que este porcentaje no es muy bueno en relación a la gestión de sus recursos ya que existe costos de transformación (salarios, tecnología, alquileres, suministros, gastos administrativos, etc.) tiene que soportar la entidad para conseguir una unidad de margen ordinario (ingresos financieros netos más comisiones de intermediación).

El ROA (Retorno sobre los Activos), este indicador, en el año 2007 la cooperativa obtuvo una rentabilidad del 2.65% con respecto a los activos que posee, en otras palabras la entidad utiliza el 2,65% del total de sus activos en la generación de utilidades. De igual manera para el año 2008 la Cooperativa genero 3.69% de rentabilidad en relación a sus activos. En el año 2009, indica el 4,72%, lo cual es un incremento a comparación de los periodos anteriores. Y en el periodo 2010 muestra el 3,63%, analizando que todos estos efectos ocurren de acuerdo a la eficiencia y eficacia de la gestión que se esté realizando dentro de la entidad.

En el ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio), para el periodo del 2007 presento el 10,8% de rentabilidad con respecto al patrimonio que posee. En el periodo 2008 presento un porcentaje del 13,70% dicho porcentaje que es utilizado en el patrimonio para la generación de utilidades. En el periodo 2009, se obtuvo el 15,40% porcentaje que representa la capacidad de la Cooperativa para generar utilidades. Y en el año 2010 se adquiere el 14,10% se conserva con un adecuado volumen para continuar reproduciendo ganancias a través del capital invertido y el dinero que ha generado.

### **2.9.1 Síntesis de los indicadores de eficiencia en los años 2007-2008-2009-2010**

En representación al periodo 2007 en la eficiencia administrativa se puede demostrar eficiencia de sus operaciones, de la misma manera en el periodo 2008 se incrementa su relación, ya que en el año 2009 se debe a una disminución de sus recursos. Y en el año 2010 se observa que los componentes son ineficientes para el manejo de los activos. En la eficiencia financiera se indica que se utilizaron los recursos de manera correcta en cuanto al año 2007 y 2008. Mientras que en el año 2009 y año 2010 disminuye la relación de sus recursos por el soporte de varios costos de transformación que obtiene la Cooperativa.

En el ROA se sostiene desde una baja a alta rentabilidad de acuerdo al 2007, 2008, 2009 y 2010 pero que de igual manera sirven en conformidad para la Cooperativa. Ya que se identifica que en el año 2009 se obtuvo mayor rentabilidad a diferencia de los otros años. Con esto se analiza que la entidad posee eficiencia por la gestión realizada dentro de la misma.

En el ROE para el periodo 2007 presenta un rentabilidad baja, mientras que el siguiente año aumenta el porcentaje, en el 2009 la capacidad continua incrementando y en el año 2010 se encamina de la misma forma utilidades que se generan a través del capital invertido y los ingresos generados.

**TABLA 42.**

**2.10 ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL A LOS REPORTE CRÉDITOS CONCEDIDOS  
PERÍODO 2007-2008-2009-2010**

| REPORTE<br>CRÉDITOS<br>CONCEDIDO<br>S     | PERÍODOS                    |                             | VARIACIONES (2007-2008) |               |                   | PERÍODO                     | VARIACIONES (2008-2009)   |                |                   | PERÍODO                     | VARIACIONES (2009-2010) |               |                        |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------|------------------------|
|   | Enero-<br>Diciembre<br>2007 | Enero-<br>Diciembre<br>2008 | En<br>Dólares \$        | En<br>%       | En<br>Razo<br>nes | Enero-<br>Diciembre<br>2009 | En Dólares<br>\$          | En<br>%        | En<br>Razone<br>s | Enero-<br>Diciembre<br>2010 | En Dólares<br>\$        | En<br>%       | En<br>Razones          |
| <b>Consumo</b>                            | 552.550,00                  | 519.150,00                  | -33.400,00              | -6,04         | 0,94              | 313.800,00                  | -205.350,00               | -39,56         | 0,60              | 821.200,00                  | 507.400,00              | 161,70        | 2,62                   |
| <b>Microcréditos</b>                      | 4.101.698,00                | 4.250.922,00                | 149.224,00              | 3,64          | 1,04              | 3.514.164,00                | -736.758,00               | -17,33         | 0,83              | 5.092.685,00                | 1.578.521,00            | 44,92         | 1,45                   |
| <b>Comunes</b>                            | 743.300,00                  | 554.870,00                  | -88.430,00              | -25,35        | 0,75              | 668.400,00                  | 113.530,00                | 20,46          | 1,20              | No aplica                   | -                       | -             | -                      |
| <b>Comercial</b>                          | 110.000,00                  | 314.000,00                  | 204.000,00              | 185,45        | 2,85              | 5.000,00                    | -309.000,00               | -98,41         | 0,02              | 741.600,00                  | 736.600,00              | 14732,00      | 741.600,00             |
| <b>Para la<br/>Compra de<br/>Vivienda</b> | 98.000,00                   | 426.540,00                  | 328.540,00              | 335,24        | 4,35              | 377.900,00                  | -48.640,00                | -11,40         | 0,89              | 58.000,00                   | -319.900,00             | -84,65        | 0,15                   |
| <b>Colateral<br/>Micro<br/>Temporal</b>   | 24.500,00                   | No Aplica                   | -24.500,00              | -             | -                 | No Aplica                   | -                         | -              | -                 | No aplica                   | -                       | -             | -                      |
| <b>Recompra<br/>Micro</b>                 | 154.000,00                  | No Aplica                   | -<br>154.000,00         | -             | -                 | No Aplica                   | -                         | -              | -                 | No aplica                   | -                       | -             | -                      |
| <b>Créditos<br/>Vivienda CFN</b>          | 52.500,00                   | 15.150,00                   | -37.350,00              | -71,14        | 0,29              | No Aplica                   | -                         | -              | -                 | No aplica                   | -                       | -             | -                      |
| <b>Micro<br/>Temporal</b>                 | 412.900,00                  | No Aplica                   | -<br>412.900,00         | -             | -                 | No Aplica                   | -                         | -              | -                 | No aplica                   | -                       | -             | -                      |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>6.249.448,00</b>         | <b>6.080.632,00</b>         | <b>-<br/>168.816,00</b> | <b>121,80</b> | <b>10,22</b>      | <b>4.879.264,00</b>         | <b>-<br/>1.186.218,00</b> | <b>-146,24</b> | <b>3,54</b>       | <b>6.713.485,00</b>         | <b>2.502.621,00</b>     | <b>121,96</b> | <b>741.604,2<br/>2</b> |

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa CACPECO

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

El presente cuadro es un Reporte de créditos concedidos, a los períodos correspondientes; siendo el mismo con los tipos de Crédito que la Cooperativa CACPECO ofrece, a la ciudadanía.

El Reporte de Créditos Concedidos, en lo concerniente al año 2007 está dividido en: Consumo, Microcréditos, Comunes, Comercial, Para la Compra de Vivienda, Colateral Micro Temporal, Recompra Micro, Créditos Vivienda CFN, Micro Temporal.

En las variaciones del año 2007-2008, se puede observar que en los créditos de consumo existe una disminución del 6,04% en relación al año 2008-2009 en la sigue disminuyendo al 0.60%, en cuanto a los años 2009-2010 se nota que incremento al 161,70%, debido a la gran demanda en la época del 2010.

En las variaciones de los microcréditos correspondiente al periodo 2007-2008, se puede observar que incrementó al 3,64%, mientras que en la variación del 2008-2009 se puede ver que surgió una disminución del 17,63% lo que significa que hubo menos demanda de este tipo de crédito, para la cual se puede observar que para el periodo 2009-2010 un incremento del 44,92%, esto nos indica que en el año 2010 hubo mayor demanda de microcréditos.

En cuanto a los créditos comunes en el periodo 2007-2008 que hubo una disminución del 25,35%, en relación al periodo 2008-2009 que incrementó al 20,46% debido a que los solicitantes requiriendo este tipo de crédito. Para los periodos 2009-2010 no aplica este tipo de crédito ya que fueron otorgados como promoción siendo parte de la comercialización de los microcréditos.

Se puede observar que en los créditos comerciales en los años 2007-2008 incrementó en un 185,45%, en relación al periodo del 2008-2009 en la que disminuyo al 98% debido a la inflación que subió de una manera acelerada, si se observa que en los años 2009-2010 incremento exageradamente al 1000% lo cual es muy favorable para la Cooperativa.

Por consiguiente a los créditos para la vivienda en los años 2007-2008 se puede observar que incremento en 300%, a comparación de los años 2008-2009 en la que se redujo al 11,40% debido a que en este periodo hubo cartera vencida por ende se abstuvieron de conceder los créditos además los clientes no se encontraban en capacidad de pago por el desempleo existente en aquel periodo. Si se toma en cuenta en el periodo 2009-2010 se nota que hubo una disminución del 84,65% por los mismos factores antes mencionados.

En cuanto a los créditos de vivienda CFN se otorgaron solo en el periodo 2007-2008, ya que solo fueron temporales, de igual manera sucede con los créditos Colateral Micro Temporal, Recompra Micro, Micro Temporal, en las que solo se otorgaron por ciertas temporadas promocionales.

#### **2.10.1 Síntesis del análisis horizontal a los Reportes de los Créditos Concedidos en los periodos 2007-2008-2009-2010**

Según los reportes de los Crédito Concedidos se manifiestan de la siguiente manera, para el periodo 2007-2008 hubo una disminución del 121,80%, lo que indica que no se concedieron muchos créditos en aquel periodo, a comparación del periodo 2008-2009 en la que representa una disminución del 146,24%, en la que sigue disminuyendo entre los dos periodos, debido a que la situación económica que atravesó en país en entre el año 2007 al 2009 por las diferentes variaciones de la inflación económica, con respecto al periodo 2009-2010 se puede observar que hubo un incremento del 121,96% debido a que disminuyeron los créditos temporales en los que no era muy convenientes para la Cooperativa ya que la gestión de cobranza se manejaba de una manera irregular, a medida que avanza los periodos estas situaciones se regulan para optimizar la administración financiera dentro de la agencia.

Estos reportes reflejan la aceptación que tienen los créditos, pero se acentúan con mayor frecuencia a los Microcréditos, por su modalidad de pago y con tasas de intereses bajos que se ajustan a conveniencia de los solicitantes. Ya que son utilizados para la producción, así mismo aporta como inyección de capital para los pequeños negocios.

**TABLA 43.**

**2.11 ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL A LOS INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CRÉDITO  
PERÍODO 2007-2008-2009-2010**

| INTERESES<br>POR<br>COBRAR<br>CARTERA<br>DE CRÉDITO  | PERÍODOS         |                  | VARIACIONES (2007-<br>2008) |               |               | PERÍOD<br>O      | VARIACIONES (2008-<br>2009) |              |               | PERÍOD<br>O      | VARIACIONES (2009-<br>2010) |              |                   |
|--|------------------|------------------|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|-----------------------------|--------------|---------------|------------------|-----------------------------|--------------|-------------------|
|  | Ene-Dic<br>2007  | Ene-Dic<br>2008  | En US\$<br>\$               | En %          | En<br>Razones | En-Dic<br>2009   | En US\$<br>\$               | En %         | En<br>Razones | En-Dic<br>2010   | En US\$ \$                  | En %         | En<br>Razo<br>nes |
| <b>Cartera de<br/>Créditos<br/>Comercial</b>         | 694,62           | 4.636,57         | 3.941,9<br>5                | 567,50        | 6,67          | 1.778,57         | -2.858,00                   | -61,60       | 0,38          | 3.738,98         | 1.960,41                    | 110,2        | 2,10              |
| <b>Cartera de<br/>Créditos de<br/>Consumo</b>        | 9.090,50         | 11.186,99        | 2.096,4<br>9                | 23,06         | 1,23          | 10.010,93        | -1.176,06                   | -10,50       | 0,89          | 7.745,60         | -2.265,33                   | 22,60        | 0,77              |
| <b>Cartera de<br/>Créditos de<br/>Vivienda</b>       | 1.132,85         | 750,45           | -382,40                     | -33,76        | 0,66          | 492,40           | -258,05                     | -34,40       | 0,66          | 3.109,72         | 2.617,32                    | 531,5        | 6,32              |
| <b>Cartera de<br/>Créditos para<br/>Microempresa</b> | 50.689,11        | 53.624,74        | 2.935,6<br>3                | 5,79          | 1,06          | 62.181,30        | 8.556,56                    | 16,00        | 1,16          | 72.289,64        | 10.108,34                   | 16,30        | 1,16              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>61.607,08</b> | <b>70.198,75</b> | <b>8.591,6<br/>7</b>        | <b>562,60</b> | <b>9,63</b>   | <b>74.463,20</b> | <b>4.264,45</b>             | <b>-90,6</b> | <b>3,09</b>   | <b>86.883,94</b> | <b>12.420,74</b>            | <b>635,4</b> | <b>10,35</b>      |

**Fuente:** Balance General de la Cooperativa CACPECO (Activos, Cuentas por Cobrar) años 2007-2009

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

Se puede observar que en los periodos del 2007-2008, existen variaciones, en cuanto a la Cartera de Crédito Comercial se puede observar que hay un incremento del 567,50 % de los interés por cobrar, debido a que la cartera de crédito va creciendo y por ende los clientes tienen dificultad en sus pagos, así mismo, muestra en lo referente a la Cartera de Créditos de Consumo un incremento de interés del 23,06%, en la que ésta variación también presenta ciertas irregularidades en el obro del crédito concedido, por otro lado se puede ver en la Cartera de Crédito de Vivienda disminuyó en un 33,76% por lo que en este periodo trataron de recuperar al máximo su cartera vencida, en cambio con respecto a la cartera de créditos para la Microempresa existe una variación mínima del 5,79% por lo que se considera aceptable, a pesar de su gran cantidad de créditos concedidos.

Estos valores se comparan en el siguiente periodo que corresponde al 2008-2009, que tienen variaciones muy significantes, en la primera instancia se puede observar que se disminuyó los interese por cobrar en la cartera de crédito comercial al 61,60% esto indica que la agencia está optimizando su gestión de cobranza, de igual manera se puede observar que en el siguiente rubro disminuye al 10,50% en cuanto al crédito de vivienda ocurre el mismo suceso en la que disminuye al 34,40%, en la que es notoria la disminución de interés por cobrar debido a la gestión correcta al respecto, y por último en los créditos para la microempresa existe una disminución del 16%.

Con respecto al año 2009-2010, en el primer rubro es notoria la variación ya que existe un incremento de los intereses por cobrar del 110,20% debido a que en este periodo aumento la cartera de crédito comercial y por ende la gestión de cobranza se ha debilitado, de igual manera sucede con el siguiente rubro ya que aumentó al 22,60%, en la existe un incremento exuberante es en el rubro de la cartera de créditos de vivienda representado por 531,50% lo que significa que la cartera de crédito para la vivienda aumento y por ende aumenta los intereses por cobrar, y por último en la cartera de los Microcréditos se observa que hubo un aumento del 16,3% en la se mantiene el nivel de los intereses en relación al periodo anterior.

### **2.11.1 Síntesis del análisis horizontal a los Interese por Cobrar de la Cartera de Crédito en los periodos 2007-2008-2009-2010**

A medida que se otorgan los créditos en sus varias dimensiones generan interés por cobrar, se puede observar que en el periodo 2007-2008 que hubo un incremento del 562,60%, debido a que hubo una gran demanda de créditos, a comparación del siguiente periodo 2008-2009 muestra una disminución del 90,60%, lo que significa que debida a la buena gestión de cobranzas lograron reducir los intereses por cobrar en cartera por vencer y vencida, a diferencia en el siguiente periodo que incrementa al 635,40%, este porcentaje es debido a que en su mayoría se otorgaron Microcréditos y por ende surge en incremento de los intereses.

Se fijan las tasas de interés para los Créditos con el fin de proporcionar servicios financieros viables a largo plazo y a gran escala. La Cooperativa debe fijar tasas de interés que cubran todos los costos administrativos, más el costo del capital (incluida la inflación), las pérdidas crediticias y una provisión para aumentar el capital. Si no lo hacen, podrán financiar sus operaciones sólo por un tiempo limitado, alcanzarán a un número limitado de clientes.

A pesar de que las tasas de interés para el microcrédito puedan ser legítimamente altas, la gestión ineficiente puede hacer que las tasas sean más altas de lo necesario. A medida que el mercado de los microcréditos crece en el cantón la Maná, se deben prestar más atención a la reducción de costos operativos para asegurar que las tasas de interés sean lo más eficientes y competitivas posibles.

**TABLA 44.**  
**2.12 ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL A LOS TIPO DE CRÉDITO**  
**PERÍODO 2007-2008-2009-2010**

| TIPO DE CRÉDITO               | PERÍODOS            |                     | VARIACIONES (2007-2008) |               |              | PERÍODO             | VARIACIONES (2008-2009) |               |             | PERÍODO             | VARIACIONES (2009-2010) |               |              |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------|---------------------|-------------------------|---------------|-------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------|
|                               | En-Dic 2007         | Ene-Dic 2008        | En US\$                 | En %          | En Razones   | Ene-Dic 2009        | En US\$                 | En %          | En Razones  | Ene-Dic 2010        | En US\$                 | En %          | En Razones   |
| <b>Comercial (por vencer)</b> | 115.151,63          | 353.082,99          | 237.931,36              | 206,62        | 3,07         | 280.937,94          | -72.145,05              | -20,43        | 0,80        | 748.666,73          | 467.728,79              | 166,49        | 2,66         |
| <b>Consumo (por vencer)</b>   | 1.166.717,79        | 1.446.520,37        | 279.802,58              | 23,98         | 1,24         | 1.413.559,55        | -32.960,82              | -2,28         | 0,98        | 1.186.301,23        | -227.258,32             | -16,08        | 0,84         |
| <b>Consumo (que no vence)</b> | 7.162,43            | 12.515,89           | 5.353,46                | 74,74         | 1,75         | 59.324,86           | 46.808,97               | 374,00        | 4,74        | 28.959,78           | -30.365,08              | -51,18        | 0,49         |
| <b>Consumo (vencida)</b>      | 560,00              | 4.250,43            | 3.690,43                | 659,01        | 7,59         | 3.139,58            | -1.110,85               | -26,14        | 0,74        | 2.730,54            | -409,04                 | -13,03        | 0,87         |
| <b>Vivienda (por vencer)</b>  | 193.607,88          | 76.076,23           | -117.531,65             | -60,71        | 0,39         | 56.818,58           | -19.257,65              | -25,31        | 0,75        | 342.198,10          | 285.379,52              | 502,26        | 6,02         |
| <b>Microempresa</b>           | 4.835.609,33        | 5.165.761,14        | 330.151,81              | 6,83          | 1,07         | 5.275.458,15        | 109.697,01              | 2,12          | 1,09        | 5.927.128,93        | 651.670,78              | 12,35         | 1,12         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>6.318.809,06</b> | <b>7.058.207,05</b> | <b>739.397,99</b>       | <b>910,48</b> | <b>15,10</b> | <b>7.089.238,66</b> | <b>31.031,61</b>        | <b>301,96</b> | <b>9,09</b> | <b>8.235.985,31</b> | <b>1.146.746,65</b>     | <b>600,82</b> | <b>12,01</b> |

**Fuente:** Estados Financieros de la Cooperativa CACPECO (Cartera de crédito) años 2008-2010

**Elaborado por:** Castillo Granja María Fernanda

Como se puede observar que en el periodo 2007-2008, con respecto al tipo de crédito comercial por vencer existe una variación de aumento del 206,62% lo cual se debe tomar las medidas necesarias para poder disminuir la cartera de crédito por vencer, en cuanto al crédito de consumo por vencer sucede un incremento del 23,98% del cual no mucho la diferencia aunque se debe considerar la gestión de cobranza al respecto, de igual manera en el mismo rubro créditos que no vence se mantiene en el 74,74%, pero si se observa en el crédito para la vivienda por vencer tiene una disminución del 60,71% lo cual es favorable para la cooperativa, y por último en los créditos para la microempresa se incrementa al 6,83% en la que se mantiene en un nivel normal.

Para los periodos 2008-2009 se observa en los mismos rubros con respecto al primero surgió una disminución del 20,43% lo que indica que es correcta la gestión de cobranza, en cuanto al segundo rubro se observa que también hubo una disminución del 2,28% no es mucha la diferencia pero significa que están gestionando favorablemente en cuanto a la cartera de crédito de consumo que no vence, en el siguiente rubro muestra que aumentó al 374% lo cual es aceptable en comparación del mismo rubro que tiene créditos vencidos ha disminuido al 26,14%, dando paso al siguiente rubro se muestra que existió una disminución del 25,31% el mismo que es aceptable y por último en los microcréditos se nota que hubo un aumento del 2,12% lo que indica que se mantiene en un rango moderado de los créditos concedidos.

En el siguiente periodo del 2009-2010 se observa que en el crédito comercial por vencer aumento al 166,49%, esto indica que no se está gestionando bien la cobranza de este tipo de crédito, en cuando el mismo rubro pero que no vence disminuyó al 16,08%, pasando al siguiente rubro indica que surgió una disminución del 51,18% lo que indica que es un porcentaje aceptable para la agencia, en cuanto al crédito de consumo vencido disminuyó al 13,03% también es aceptable este porcentaje, en cuanto al crédito de vivienda por vencer se observa que hubo un incremento de 502,26%, este porcentaje es preocupante en la que se debe tomar las medidas de

prevención para que no caiga en mora, y para finalizar con los microcréditos existe un incremento del 12,35% en relación a los periodos anteriores.

### **2.12.1 Síntesis del análisis horizontal por tipos de créditos en los periodos 2007-2008-2009-2010**

Como se verifica, en el período 2007-2008 respecto al Tipo de Crédito, la Variación en Razones, solo existe una partida en disminución, esta es Vivienda por vencer con 0,39 y un porcentaje de -60,71%; su porcentaje total durante este período es de 910,48%. Referente al año 2009, la misma que es Vivienda por vencer disminuye a 0,29 con un porcentaje de -70,65%; pero el porcentaje total en este año es de 1.292,49%. Decayendo un tanto el Crédito de Vivienda a la Cooperativa. De igual manera sucede con el año 2010 en la que se incrementó en razón del 12,01 expresando en porcentaje al 600,82%, que incide a comparación del año anterior.

Pero como se observa en el cuadro de Tipo de Crédito, aquellos Créditos que la Cooperativa brinda, tales como Comercial, Consumo, Vivienda, Microempresa; son préstamos que realizan diferentes tipos de sociedad; en sí, familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores”.

No solo mejora la situación de la sociedad (en algunos casos), sino que favorece a la Cooperativa, ya que el prestatario debe cumplir con los tipos de pago que la Cooperativa establece (interés, monto a pagar mes a mes, de acuerdo al valor prestado). En si beneficia a ambas partes, tanto al prestatario como al que otorga el préstamo; siendo en este caso la Cooperativa CACPECO. Ya que la expresión monetaria del año 2009, supera al de los otros años, es decir al del 2007 y 2008.

### ***2.13. Informe financiero de Comercialización y Rentabilidad***

En el año 2010 a diferencia del 2009 los Fondos Disponibles de la Cooperativa CACPECO decrecieron el 58.01%, las inversiones disminuyeron el 33,77%, puesto que la entidad se limitó en realizar negociaciones para mantenerse dentro de un margen aceptable de acuerdo a la situación económica del país; la Cartera de Créditos aumentó el 15,33% debido a la gran demanda de créditos por parte de los socios de la entidad, de igual manera las Cuentas por Cobrar ascendió el 15.91%; La cuenta Otros Activos representa un porcentaje mayor de 533,56%.

Los pasivos de la entidad tuvieron considerables variaciones; las Cuentas por Pagar incrementaron el 22,26% en el año 2010; otros pasivos aumentaron de una manera cuantiosa el 996,95%.

En el Patrimonio de la empresa surgió cambios significativos es así que el Capital Social manifestó un incremento del 9,63%, debido a que hubo nuevas aportaciones obligatorias de parte de los socios, las Reservas presentan una variación ascendente del 16,33%, los Resultados disminuyeron 29.76%; es decir que la utilidad generada en el año 2010 fue inferior al año anterior.

Los créditos concedidos por CACPECO en el año 2010 mantuvieron cambios significativos; es así que los créditos comerciales ascendieron 14.732%, de consumo se elevó el 161.70%, de igual manera los microcréditos el 44.92%; esto genera ingresos para la Cooperativa provenientes de los intereses de la Cartera de Créditos; entre los rubros más representativos del año 2010 están los derivados de créditos de vivienda cuyo porcentaje ascendió el 371%, de créditos comerciales que se incrementó el 71.05%, y además de intereses de Mora de Cartera de Créditos que creció el 45.81%.

En la cuenta Otros Gastos y Pérdidas surgieron cambios significativos; derivados de la reducción del 62.12% de gastos de Intereses y Comisiones Comercial; mientras que los originados por los Intereses y Comisiones Consumo ascendieron 443.44%, y los Intereses y Comisiones Microcrédito ha aumentado el 19.47%.

La calidad de los activos de la Cooperativa CACPECO en el año 2010 representa el 76%, lo cual disminuyó a diferencia de años anteriores puesto que los activos no generaron el rendimiento esperado por diferentes factores en especial porque las colocaciones realizadas no fueron suficientes, de igual manera la economía inestable del país no contribuyó al cumplimiento de las expectativas. La eficiencia de las colocaciones de los recursos captados en el año 2010 es el 143% un rubro mayor a otros periodos, lo que representa un excelente ingreso de recursos para la Cooperativa.

La entidad financiera mantiene un apalancamiento excesivo, considerando que en el año 2010 representa el 287,8% lo cual indica que el nivel de endeudamiento supera al patrimonio neto. Estas circunstancias indican que sus obligaciones son superiores que el capital; los activos de la empresa fueron financiados el 74.20% para cumplir con sus obligaciones sin embargo ese porcentaje muestra que la Cooperativa no puede seguir contrayendo más obligaciones ya que esto significaría la liquidación de la misma.

La Rentabilidad obtenida en el año 2010 por las inversiones de la entidad representa el 11%, rubro menor a años anteriores; de igual manera los activos generaron un rendimiento del 3% lo cual es inferior a periodos anteriores; estos factores son influenciados por las tasas de mercado, el Costo de Oportunidad del dinero y el rendimiento promedio del sector.

## ***2.14 Impacto Económico de los Microcréditos sobre la Economía en el Cantón La Maná***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO como una alternativa financiera para un amplio sector de la población vinculada a la pequeña empresa del Cotopaxi que no tenía acceso a créditos de la banca tradicional y que buscaba mejorar sus oportunidades de desarrollo.

Las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene un impacto social en las ciudades que existe sucursales de la entidad puesto que en el año 2010 concedió \$58.000 en créditos para la vivienda, además ha invertido en la comunidad desarrollando programas sociales de educación \$ 5098.40; de deportes \$ 13682.39; de cultura \$ 6924.45 y en campañas de Medio Ambiente \$ 3872.46; esto favorece a la sociedad ya que le permite mejorar las condiciones de vivienda, de educación con el acceso a entrenamientos y capacitaciones.

De acuerdo a los datos que maneja el buró de crédito Equifax se conoce que el microcrédito fue el que más creció en cinco años en el Ecuador en el 309%, al pasar de \$ 838 millones a \$ 2.587 millones. También el número de personas beneficiarias de créditos creció de manera importante. Mientras en el 2002 eran 698.000 personas en el 2011 fueron 2'986.000 (más del 400%).

CACPECO contribuye a la evolución económica del cantón La Maná de una forma significativa y fundamental a través de la concesión de los microcréditos lo cual representan un valor de \$5.092.685,00; porcentualmente el 96,86% en la economía del cantón, permitiendo el desarrollo económico social de la población de escasos recursos.

Las actividades crediticias de la Cooperativa constituyen un instrumento idóneo para los socios de la entidad, considerando que en al 2010 otorgó créditos comerciales por

un valor de \$ 741.600,00; créditos de consumo \$821.200,00; créditos de vivienda \$58.000,00, posibilita mejorar las condiciones de vida de las familias carenciadas y contribuir a su integración social permitiendo a las personas emprender actividades comerciales y productivas para mejorar sus ingresos incrementando del empleo independiente.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

#### **3.1. Título de la Propuesta de Mejoramiento.**

PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA FUNCIONARIOS Y SOCIOS DE CACPECO

#### **3.2. Introducción**

El desarrollo de la presente propuesta corresponde a un plan de capacitación integral dirigida a funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO que permita al talento humano incrementar sus conocimientos técnicos, obteniendo argumentos para aplicar estrategias financieras que faculten mejorar la situación económica financiera actual de la entidad; de la misma manera motivar a los cuentas ahorristas acceder a los productos/servicios financieros que ofertan e impulsar el ahorro por parte de los mismos.

El propósito de este documento consiste en orientar a los funcionarios en la toma de decisiones acertadas en las actividades de intermediación financiera de la Cooperativa mediante la capacitación de la administración, fomentando así el incremento de la oferta y demanda de productos/servicios de calidad e implementación de estrategias que permitirán alcanzar mayor rentabilidad.

Las temáticas establecidas en el plan de capacitación permitirán a los funcionarios llevar a cabo una mejor administración de los recursos a través de los cuales se fortalecen las funciones de las competencias laborales de todos en la organización; adicionalmente los socios de la Cooperativa serán motivados a

acceder a los servicios que ofertan para que puedan emprender nuevos negocios que generen utilidades que permitan mejorar el nivel socio económico de su familia y del Cantón.

La Cooperativa de ahorro y Crédito, como toda empresa en el mundo necesitan contar con personal con conocimiento, disciplina, habilidades y destrezas para alcanzar la eficacia y excelencia en la realización de sus tareas, funciones y responsabilidades. El ingrediente esencial para alcanzar el éxito institucional hasta llegar a una excelencia -administrativa es la capacitación del personal.

### **3.3. Fundamentación**

En la actualidad la capacitación del talento humano es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo; la capacitación de recursos humanos es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa conduciendo a la rentabilidad más alta.

CACPECO actualmente no cuenta con un plan de capacitación para los funcionarios y socios, dificultando que los administradores cuenten con argumentos para la implementación de estrategias que fomenten el incremento de las utilidades de la empresa; además los cuenta ahorristas no son motivados para acceder a los servicios financieros mediante el conocimiento de las ventajas y beneficios de los mismos. Por lo expuesto surge la necesidad de elaborar un plan de capacitación integral.

Considerando los aspectos señalados se justifica el plan de capacitación integral para funcionarios y socios de CACPECO, con el fin de adiestrar y capacitar al talento humano en los aspectos técnicos del trabajo; fomentando e incrementando los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado.

### **3.4. Justificación**

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

El diseño del presente Plan de Capacitación Integral para funcionarios y socios de CACPECO, tiene como finalidad el perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización; mientras que los socios adquieren conocimientos de los beneficios y ventajas de los productos financieros que oferta la entidad, y de alternativas de proyectos de inversión; fomentando con ello la implementación de nuevos emprendimientos.

A través de la capacitación se adecua el perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en un puesto de trabajo, además se provee de una herramienta eficaz para el gerente, beneficiando toda la gestión funcional-administrativa.

### **3.5. Objetivos**

#### ***3.5.1. Objetivo General***

Diseñar un plan de capacitación integral para funcionarios y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.

### ***3.5.2. Objetivos Específicos***

- ❖ Determinar las temáticas de capacitación.
- ❖ Impartir conocimientos técnicos a funcionarios de CACPECO que impulsen el incremento de la rentabilidad.
- ❖ Incentivar a los socios de la empresa al ahorro y demanda de productos/servicios financieros que oferta la entidad.

### **3.6. Importancia**

El plan de capacitación integral constituye una herramienta importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO; puesto que hoy en día las empresas públicas o privadas deben invertir en ellos proporcionando continuamente oportunidades para mejorar sus conocimientos y habilidades mediante capacitaciones; lo cual faculta mejorar el desarrollo de las actividades económicas de las empresas y consecuentemente alcanzar los objetivos planteados.

La capacitación de los funcionarios y socios hará que el talento humano sea más competente y hábil, de tal manera que tenga los argumentos necesarios para tomar decisiones apropiadas e implementar estrategias financieras en beneficio de la empresa; de la misma manera los socios conocerán las ventajas de los productos financieros ofertados y proyectos de negocios en los cuales pueden invertir.

El diseño del plan de capacitación integral para funcionarios y socios se basará en los propósitos de la empresa CACPECO; mediante ello se determinará las prioridades de capacitación que fomenten la mejora de la empresa.

## **3.7. Ubicación Sectorial y Física**

### ***3.7.1. Factibilidad***

El presente plan de capacitación integral presenta de manera clara las temáticas y actividades implícitas sustentadas en los objetivos, metodología de instrucción; considerando además los lineamientos y procedimientos para su aplicación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.

El plan de capacitación es un proceso formativo que debe aplicar toda empresa de manera sistemática y organizada, con el fin de ampliar los conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades del talento humano y sus clientes, creando mayor satisfacción, motivación y capacidad para resolver problemas que se presenten en la empresa.

Mediante la aprobación y apoyo del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en aplicar el plan integral de capacitación se podrá mejorar el desempeño de los funcionarios y a la vez motivar la demanda de servicios financieros por parte de los socios; impulsando mediante ello el desarrollo de la organización mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos, convirtiéndose así en un plan factible, lo que hace que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración de los recursos.

## **3.8. Metas**

Las metas que se establecerán en el cumplimiento y aplicación del Plan de Capacitación Integral para funcionarios y socios son:

- Mejorar los conocimientos del talento humano.
- Mejorar la productividad y calidad de trabajo.
- Facilitar la toma de decisiones en las actividades financieras de la empresa

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores.
- Incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Aumentar el nivel de demanda de productos financieros que ofertan mediante la motivación a los socios.

### **3.9. Estrategias**

El presenta Plan de Capacitación Integral se aplicará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, contará con las siguientes estrategias tales como:

Determinar temáticas de capacitación pertinentes para funcionarios y socios.

Desarrollar periódicamente programas de capacitación.

Realizar evaluaciones constantes del nivel de desempeño de los colaboradores.

Evaluar habitualmente los conocimientos de los funcionarios para evitar la obsolescencia de los mismos.

Realizar estudios para determinar los requerimientos de capacitación de funcionarios y socios de la empresa.

### **3.10. Desarrollo del Trabajo**

El Plan Integral de Capacitación Integral establece temáticas que contribuye para que la empresa cuente con personal y socios con conocimientos actualizados lo cual influirá en la rentabilidad de la empresa mediante la mejora de conocimientos del talento humano de los diferentes puesto de trabajo, de tal manera que sean capaces de tomar decisiones ágilmente para la solución de los diferentes problemas en el entorno empresarial; incrementado la productividad y calidad de trabajo mediante la eficiencia y eficacia de la administración de los recursos; además los cuenta ahorristas serán motivados al ahorro y demanda de los productos financieros ofertados.

### 3.1.1. Plan de Capacitación Integral

#### Capacitación Integral Octubre Diciembre 2013 y Año 2014

| Nombres y Apellidos                     | Cargo  | Cantidad de Personas | Temática                                 | Lugar           | Fecha inicial<br>Fecha Final | Presupuesto | Presupuesto Total |
|---|--|----------------------|--|-----------------|------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>Iván Patricio Zambrano Morán</b>     | Jefe de Agencia  | 1                    | Análisis de Mercado Financiero           | CACPECO La Maná | Octubre                      | \$ 400      | \$ 400            |
|   |  |                      | Programación y Políticas Financieras     |                 | Noviembre                    | \$ 400      | \$ 400            |
| <b>María Fernanda Castillo Granja</b>   | Supervisor Operativo                                     | 1                    | Aspectos fundamentales en la supervisión | CACPECO La Maná | Diciembre                    | \$ 350      | \$ 350            |
| <b>Geovanny Julberto Moreira Quiroz</b> | Asesor de Crédito  | 3                    | Administración y Gestión del Crédito     | CACPECO La Maná | Enero                        | \$ 350      | \$ 1050           |
| <b>Adriana Ericka Vacas Arcos</b>       |  |                      |  |                 |                              |             |                   |
| <b>Katterine Alexandra Barreno Cruz</b> |  |                      |  |                 |                              |             |                   |
| <b>Mariuxi Bertilda Panta Moreira</b>   | Asistente de Servicios Financieros (Servicio a Clientes) | 2                    | Atención al Cliente                      | CACPECO La Maná | Febrero                      | \$ 325      | \$ 650            |
| <b>Carla Margarita Miranda Correa</b>   |  |                      | Relaciones Humanas                       |                 | Marzo                        | \$ 325      | \$ 650            |
| <b>Anita Germania García Fonseca</b>    | Asistente de Servicios Financieros (Caja)                | 2                    | Atención al Cliente                      | CACPECO La Maná | Abril                        | \$ 325      | \$ 650            |
| <b>Tania Johanna Calderón Bravo</b>     |  |                      | Relaciones Humanas                       |                 | Mayo                         | \$ 325      | \$ 650            |
| <b>Luis Alfredo Chimbolema Vega</b>     | Guardia  | 1                    | Derechos Humanos                         | CACPECO La Maná | Junio                        | \$ 325      | \$ 325            |
|   |  |                      | Relaciones Públicas                      |                 | Julio                        | \$ 325      | \$ 325            |
| <b>Angel Abraham De la Cruz Ponce</b>   | Mensajero  | 1                    | Técnicas de Expresión Oral y Escrita     | CACPECO La Maná | Agosto                       | \$ 325      | \$ 325            |
| <b>TOTAL CAPACITACIÓN PERSONAL</b>      |  |                      |  |                 |                              |             | <b>\$ 5575,00</b> |

Las temáticas de capacitación para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO se efectuará mediante una entidad capacitadora, la cual cobrará valores acorde a cada temática; siendo dichos rubros para cada participante

| <b>Cargo</b>                     | <b>Cantidad de Personas</b> | <b>Temática</b>                                    | <b>Lugar</b>    | <b>Fecha Inicial<br/>Fecha Final</b> | <b>Presupuesto</b> | <b>Presupuesto Total</b> |
|----------------------------------|-----------------------------|--|-----------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| <b>Socios</b>                    | 30 personas por curso       | Ventajas y Beneficios de los productos Financieros | CACPECO La Maná | Una vez cada trimestre               | \$ 300             | \$ 1500                  |
|                                  |                             | Proyectos de Inversión                             |                 | Una vez cada trimestre               | \$ 300             | \$ 1500                  |
|                                  |                             | Plan de Negocios                                   |                 | Una vez cada trimestre               | \$ 300             | \$ 1500                  |
|                                  |                             | Emprendimientos                                    |                 | Una vez cada trimestre               | \$ 300             | \$ 1500                  |
| <b>TOTAL CAPACITACIÓN SOCIOS</b> |                             |  |                 |                                      |                    | <b>\$ 6000,00</b>        |

Se contratará un instructor para impartir capacitación a los socios de la entidad; quien cobrará \$300 por un curso de 30 participantes para cada temática.

## **3.12. Conclusiones y Recomendaciones**

### **3.12.1. Conclusiones**

- Las temáticas que incluyen el Plan de Capacitación Integral para el talento humano y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO del Cantón La Maná se fundamentará en las debilidades de la entidad; mediante lo cual faculte actualizar los conocimientos de cada agente.
- Las políticas de capacitación contribuyen a brindar nuevos conocimientos a los empleados y socios; permitiendo desarrollar su labor o actividades eficientemente, de tal manera que es capaz de resolver los problemas que se le presenten durante sus funciones diarias
- Las entidades dedicadas a capacitar al talento humano en el Cantón La Maná son escasas; lo cual limita el desarrollo de procesos de capacitación; repercutiendo en el trabajador, producción y administración eficiente de los recursos disponibles para las actividades productivas de la empresa.

### **3.12.2. Recomendaciones**

- El desarrollo de un plan de capacitación deben incluir temáticas acorde a las debilidades de la empresa; de tal manera que permita mejorarlas o superarlas mediante la actualización de conocimientos técnicos de los colaboradores, proveyendo competitividad profesional para la toma de decisiones acertadas para la solución de los diferentes problemas en el entorno.

- Las políticas de capacitación constituyen una herramienta indispensable para el buen funcionamiento de la empresa, considerando que las entidades requieren personal competente, capaces de desarrollar estrategias que fomenten la competitividad empresarial en el entorno; por lo consiguiente se debe mantener políticas que faculten la capacitación permanente de los socios y colaboradores.
- La capacitación debe desarrollarse mediante entidades/ personas especializadas; considerando que el medio no existen agentes capacitadores, es necesario contratar a instituciones externas al Cantón La Maná; ya sea a nivel nacional o internacional.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- La fundamentación teórica permitió llevar a cabo el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permitieron sustentar y comprender la perspectiva o enfoque en la cual se basa la investigación realizada y a través del cual se interpreta los resultados obtenidos.
- La administración de la Cooperativa CACPECO del Cantón La Maná es eficiente, cuenta con personal capacitado, con plan estratégico para cumplir con el procedimiento operativo, lo cual permite llevar a cabalidad las funciones del personal, sus políticas son bien definidas y escritas de tal manera que contribuyen al cumplimiento de los objetivos; además realizan un control y análisis del record de pagos de los clientes en cada período antes de otorgar otro crédito lo que resguarda la estabilidad económica en la agencia de igual manera vigilan la situación económica de la entidad para evaluar la calidad y competencia de la Cooperativa. En la organización se utiliza un sistema informático eficiente que facilita la transacción de las operaciones diarias.
- La Cooperativa CACPECO otorga créditos Comerciales, de Consumo, Vivienda, y Microempresa; son préstamos que realizan a la sociedad; en sí, a las personas que necesitan para para invertir en actividades productivas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la

vivienda o hacer frente a emergencias familiares; con esto no solo mejora la situación socio económica de la sociedad, sino que también favorece a la Cooperativa, puesto que por las actividades de intermediación financiera el dinero en el tiempo genera interés o rendimiento de acuerdo al valor prestado.

- El negocio principal de CACPECO es la intermediación financiera, el dinero en el tiempo genera interés o rendimiento de acuerdo al valor prestado.

## 4.2 Recomendaciones

- La metodología aplicada en esta investigación se sugiere utilizar a todos los profesionales, específicamente la realización de la fundamentación teórica pues esto orienta, guía el proceso de estudio, ya que permite reunir, depurar y explicar los elementos conceptuales y teorías existentes sobre el tema facilitando analizar y exponer las teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para el correcto encuadre de un estudio de tal manera que se evite errores en el desarrollo del mismo.
- Los administradores de la Cooperativa CACPECO deben continuar fortaleciendo la gestión administrativa y financiera, de tal manera que la empresa sea líder en el mercado, con personal capacitado, eficiente y comprometido, con tecnología de primera y a través de ello fomentar el desarrollo socio-económico; brindando a sus socios y a la comunidad servicios de calidad para su bienestar propio y comunitario.
- La Cooperativa CACPECO debe incentivar a los socios para que accedan a los servicios financieros que presta, específicamente a los créditos y de esta forma activar el sistema productivo del cantón La Maná, contribuyendo para que las personas que necesitan dinero puedan realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos; donde la empresa será compensada con el rendimiento de las actividades de intermediación financiera que realice, lo cual permitirá incrementar las utilidades obtenidas. Permita mejorar
- La comercialización y rentabilidad de la entidad financiera CACPECO debe ser mejorada por tal motivo es necesario implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de los activos e inversiones que realiza para que generen resultados positivos en favor de la economía de la empresa; sería conveniente disminuir las Cuentas por Pagar e incrementar los activos a través de aportaciones de los socios de tal manera que se cuente

con Fondos Disponibles para realizar sin inconvenientes operaciones de intermediación financiera e inversiones; lo cual permitirá obtener ganancias mucha más representativas.

### **4.3 Verificación de las Preguntas Científicas**

#### **¿Cuáles son los fundamentos teóricos necesarios para la realización de un Diagnóstico de Comercialización y Rentabilidad de microcréditos de la Cooperativa CACPECO del Cantón la Maná?**

Este trabajo investigativo se fundamentó en base a diferentes fuentes bibliográficas y ejemplos de trabajos similares ejecutados por otros autores que sirvieron de referencia para la elaboración del marco teórico.

#### **Aceptación**

Las definiciones elaboradas en la fundamentación teórica permitieron al investigador aclarar conceptualizaciones para un mejor entendimiento de las variables inmersas con el fin de ejecutar los procesos técnicos y análisis correspondientes de la investigación.

#### **¿Qué causas genera la ausencia de un diagnóstico de microcréditos de la Cooperativa Cacpeco del Cantón la Maná?**

De acuerdo al estudio realizado las principales causas de la ausencia de un diagnóstico de microcréditos son: Descuido de los principales ejecutivos de la Cooperativa, limitado recursos humanos conocedores de las metodologías necesarias y el poco apoyo de entidades universitarias para el desarrollo de actividades de vinculación con la colectividad.

#### **Aceptación**

Identificadas las causas anteriores se hace necesario que las instituciones de educación superior mejoren las estrategias de vinculación con la colectividad con

el fin de impulsar estudios básicos relacionados con problemáticas del entorno, de manera especial con entidades financieras como CACPECO. Los ejecutivos de dicha Cooperativa están dispuestos a entregar el aval correspondiente para que se efectúen estudios similares de manera continua.

**¿Cuáles son las características del diagnóstico que debe tener la Comercialización y Rentabilidad de microcréditos de la Cooperativa Cacpeco del Cantón la Maná?**

Fundamentalmente se analizó lineamientos de comercialización levantados mediante la aplicación de preguntas específicas a través de las encuestas donde se puede destacar variables tales como canales de distribución, promociones, tipos de mercado, etc. Para el estudio de la rentabilidad se consideró necesario el análisis de balances y estados de pérdidas y ganancias de varios periodos con lo cual se pudo establecer un minucioso estudio financiero y cálculos de indicadores para la determinación del impacto económico de la Cooperativa.

**Aceptación**

La metodología y procesos de análisis técnicos utilizados permitieron realizar el diagnóstico de la comercialización y rentabilidad de microcréditos de la Cooperativa, cuyos resultados son categóricos y evidencian una realidad positiva y aceptable de la entidad financiera estudiada.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALMIRANTE, José D. *Diccionario Militar Etimológico, Histórico, Tecnológico*. Primera Edición. España: Imprenta y Litografía del Depósito de la Guerra, 2009. 1218p. ISBN: 3-1951-002-378-861-E

AVILA, José. *Introducción a la Economía*. Tercera Edición. México: Plaza y Valdés S.A., 2009. 49p. ISBN: 970-722-256-5.

BACA, Gabriel. *Evaluación de Proyectos*. Quinta Edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A., 2009. 392p. ISBN: 978-970-10-5687-5

BEGG, David; FISCHER, Stanley; DORNBUSCH, Rudiger; FERNANDEZ, Andrés. *Economía*. Octava Edición. España: Mc Graw Hill Interamericana S.A., 2006. 667p. ISBN: 844-814-648-4.

BELLO, Gonzalo. *Operaciones Bancarias en Venezuela Teoría y Práctica*. Primera Edición. Venezuela: Editorial Texto. C.A., 2006. 382p. ISBN: 980-000-0-0

BERNAL, Juan; SANCHEZ, Juan; MARTINEZ, Soledad. *20 Herramientas para la toma de Decisiones*. Primera Edición. España: Wolters Kluwer España, S.A., 2008. 326p. ISBN: 978-84-936028-1-9

BRAIDOT, Néstor. *Nuevo Marketing Total*. Primera Edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A., 2006. 31p. ISBN: 356-853-66-345-F

BRANCH, Brian. *Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en América Latina*. Octava Edición. América Latina: Gallardo servicios gráficos, 2010. 357p. ISBN: 84-7978-699-X.

CAMPBELL McConell; STANLEY Brue. *Economía*. Decimocuarta Edición. Colombia: McGraw- Hill Interamericana, S. A., 2007. 3p. ISBN: 958-41-0102-1

CASE, Karl; FAIR, Ray, *Principios de la Microeconomía*. Octava Edición. México. Pearson Educación. 2008. 536p. ISBN: 978-970-26-1078-6

CRAMMER, Grail; JENSEN, Clarence; *Economía Agrícola y Agroempresas*. Tercera Edición. México: Continental S.A., 2010. 448p. IBSN: 968-261-149-0.

CRESPO, Abril; DEBON, Ana; MARTINEZ, Pau. *Métodos Estadísticos en Economía*. Primera Edición. México: Editorial de la UPV Camino de Vera, 2007. 249p. ISBN: 84-8363-004-4.

DÍAZ, Inmaculada; DÍAZ, L., GARCIA, Yaiza; HERNANDEZ, Manuela; RUIZ, Victoria; SANTANA, Domingo; VERONA, Concepción. *Finanzas Corporativas en la Práctica*. Segunda Edición. España: Publidisa, 2009. 394p. ISBN: 978-84-92453-91-7

ENCARNACIÓN, María. *Gestión comercial y Servicios de atención al cliente*. Primera Edición. España: Thompson Editores Spain, 2008. 267p. ISBN: 849-732-265-7.

ESLAVA, José. *Las claves del análisis Económico-Financiero de la empresa*. Primera Edición. España: ESIC Editorial, 2008. 330p. ISBN: 978-84-7356-579-0

ESTUPIÑAN, Rodrigo; ESTUPIÑAN, Orlando. *Análisis Financiero y de Gestión*. Primera Edición. Colombia: Editorial Kimpres Ltda., 2006. 406p. ISBN: 958-648-442-4.

GERMAN, Arboleda. *Proyectos*. Tercera Edición. Colombia: Impresión Digital Cargraphics. 2008.593p. ISBN: 958-96485-0-9

HEGE, Gulli. *Microfinanzas y Pobreza*. Primera Edición. Estados Unidos: New York Avenue, N.W. 2008. 89p. ISBN: 1-886938-46-6

HESKETT, James. *Cultura de empresa y rentabilidad*. Claudio L. Soriano (Trad.). Tercera Edición. Madrid, España: Edígrafos S.A, 2006. 239 p. ISBN: 84-7978-197-1.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. *Principios del Marketing*. Sexta Edición. México: Pearson Educación, 2010. 680p. ISBN: 970-26-0400-1

LEROY, Roger; VANHOOSE, David. *Macroeconomía*. Tercera Edición. México: International Thomson Editores, 2007. 653p. ISBN: 970-686-428-8.

LINDEGARD, Eugenia; GALVEZ, Gerardo. *Enciclopedia del Empresario*. Primera Edición. España: MMII Editorial Océano, 2008, 1004p. ISBN: 954-951-152-0.

LONGENECKER, Justin; MOORE, Carlos; PETTY, William; POLICH, Leslie. *Administración de Pequeñas Empresas*. Décima tercera edición. México: International Thomson Editores S.A., 2007. 546p. ISBN: 910-10-0456-8.

LOPEZ, Iglesia; ARES, Juan. *Nuevos Escenarios para la Economía Galega*. Primera Edición. Brasil: Liña Impresión S.L., 2010. 1225p. ISBN: 84-9759-118-7

MENENDEZ, José. *Las Actividades Empresariales de las Fundaciones y su Tributación*. Primera Edición. España: Lex Nova S.A., 2007. 462p. ISBN: 84-8406-144-2.

MIRANDA, Juan. *Gestión de proyectos*. Cuarta Edición. Colombia: MM Editores, 2008. 438p. ISBN: 958-96227-0-4.

MOCHON, Francisco. *Principios de Economía*. Tercera Edición. España: Mc Graw Hill Interamericana S.A., 2006. 315p. ISBN: 925-12-0324-4.

MOLLO, Carlos. *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Primera Edición. España: Thomson Editores Spain, 2009. 298p. ISBN: 84-9732-075-1.

NEVADO, Domingo; LOPEZ, Víctor; PEREZ, Juan; ZARATIEGUI, José. *Como gestionar el Binomio Rentabilidad-Productividad*. Primera Edición. España: Wolters Kluwer España, S.A., 2008. 294p. ISBN: 978-84-936028-0-2

OLIVAS, Luis. *Logística comercial y empresarial*. Cuarta Edición. España, Madrid: ESIC Editorial, 2009. 414p. ISBN: 84-7356-379-4.

OSPINA, Julio; ALDANA Héctor. *Administración y Mercadeo*. Primera Edición. Colombia: Terranova Editores, Ltda., 2006. 304p. ISBN: 958-9271-27-8.

PEREZ, Juan. *Control de la Gestión Empresarial*. Sexta Edición. México: Thompson Learning, 2010. 550p. ISBN: 064-4661-901-7.

PIÑEL, Enrique; ABELLA, Enrique. *El Sistema Fiscal Español y las Entidades y Operaciones Financieras*. Primera Edición. Ediciones La Ley Grupo Wolters Kluwer. España. 2007. 861p. ISBN: 978-84-9725-680-3.

POUSA, Xoán. *La Gestión Medioambiental: un objetivo común*. Primera Edición. España: Printed in Spain, 2008. 152p. ISBN: 84-934553-7-8.

SAMUELSON, Paúl; NORDHOUS, William. *Economía*. Decimoctava Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A., 2006. 753p. ISBN: 970-10-5381-8.

SAPAG, Nassir; SAPAG, Reinaldo. *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Cuarta Edición. México: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A., 2010. 440p. ISBN: 970-10-4248-4

SERNA, Humberto. *La Gestión Empresarial*. Primera Edición. Colombia: Editorial Legis. S.A., 2006. 348p. ISBN: 958-653-028-0.

STERN, Louis. *Canales de comercialización*. Quinta Edición. Lima, Perú: Pearson Educación, 2008. 496 p. ISBN: 84-7356-266-6.

TUCKER, Irvin. *Fundamentos de Economía*. Tercera Edición. México: Thompson Learning, 2009. 450p. ISBN: 032-401-901-7.

VIZCARRA, José. *Diccionario de Economía*. Primera Edición. México: Grupo Editorial Patria S.A., 2007. 374p. ISBN: 978-970-817-071-0.

ZORRILLA, Santiago. *Como Aprender Economía*. Primera Edición. México: Editorial Limusa, S.A., 2006. 121p. ISBN: 968-18-1612-9

ZULUAGA, Ramiro. *Creación Consolidación de Empresas*. Primera Edición. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda., 2007. 734p. ISBN: 978-858-648-509-8.

### **REFERENCIAS DE LA WEB**

ARANGO Luis (2007). *Organización de trabajo* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 2007]. Disponible en la web:  
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/economia/el-desarrollo-economico-y-la-organizacion-del-trabajo/desarrollo3.htm>

ALVAREZ Carlos (2010). *Gestión de Trabajo* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 4 de noviembre del 2010]. Disponible en la web:  
<http://www.elergonomista.com/dom02.html>

ALVAREZ Onésimo (2010). *Microfinanzas* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 4 de noviembre de 2010]. Disponible en la web:  
<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>.

CAICEDO David (2011). *Actualización de la libreta de ahorro* [en línea]. [s.n.] [s.l.] [ref. 14 octubre del 2011]. Disponible en la web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Libreta\\_de\\_ahorros](http://es.wikipedia.org/wiki/Libreta_de_ahorros).

CARDONA Joel (2009). *Indicadores de Rentabilidad* [en línea]. [s.n.] [s.l.] [ref. 8 septiembre del 2009]. Disponible en la web: <http://aindicadoresf.galeon.com/iren.htm>

CASTELLIN Diógenes (2011). *Pago de Servicios Públicos* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 21 de febrero del 2011]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajo31/servicios-publicos/servicios-publicos.shtml>

CRECEMYPE, La web del Empresario (2007). *Margen de Rentabilidad* [en línea]. [s.n.] [s.l.] [ref. 27 noviembre del 2007]. Disponible en la web: <http://www.crecemype.pe/portal/index.php/herramientas-financieras/herramientas-de-gestion/simulador-de-margen-de-rentabilidad>

Definición ABC. *Enviar Remesas de Dinero al Extranjero* [en línea]. [s.n.] [s.l.] [ref. 2012]. Disponible en la web: <http://www.definicionabc.com/economia/remesa.php>

ESTIDO Santalg (2008). *Actualización de la Libreta de Ahorro* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 21 de febrero del 2008]. Disponible en la web: <http://www.deposito-bancario.com/ahorro/ahorrar-dinero.php>

FERNADEZ, Ángel (2009). *Gestión de Recursos Humano* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 21 de agosto del 2009]. Disponible en la web: <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=13308>

FOSTER George (2008). *Gasto de Comercialización* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 21 de febrero del 2008]. Disponible en la web: [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=gastos%20de%20comercializacion%20definicion&source=web&cd=3&ved=0CDgQFjAC&url=http%3A%2F%2Funderuca.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FComercializacion.doc&ei=QqCiTCqD4Ki9QTe\\_7X4CA&usg=AFQjCNEYNwILHINcG4yzwGRDr18WdouT-w&cad=rja](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=gastos%20de%20comercializacion%20definicion&source=web&cd=3&ved=0CDgQFjAC&url=http%3A%2F%2Funderuca.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FComercializacion.doc&ei=QqCiTCqD4Ki9QTe_7X4CA&usg=AFQjCNEYNwILHINcG4yzwGRDr18WdouT-w&cad=rja)

JANDER Malcolm (2011). *Gestión Medioambiental* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 13 de septiembre del 2011]. Disponible en la web: <http://www.todo-masters.com/novedades/novedades-1/que-es-la-gestion-medioambiental.html>

NUNES, Paulo (2008). *Gestión Financiera* [en línea]. [s.n.] [México], [ref. 15 de abril del 2008]. Disponible en la web: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

PINAR, Camila; RIVAS, Stefanía (2010). *Gestión Financiera* [en línea] [s.n.] [Colombia], [20de febrero del 2010]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml>

PIZARRO Gerson (2009). *Posibilidad Tecnológicas de la sociedad* [en línea] [s.n.] [Colombia], [20de febrero del 2009]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos16/economia/economia.shtml#posibil>

PRIOR; MARTÍNEZ (2010). *Gestión de Recursos Humanos* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 30 de marzo del 2010]. Disponible en la web: [http://www4.ujaen.es/~jpoza/DRH\\_archivos/TRANSPARENCIAS%20TEMA%201.pdf](http://www4.ujaen.es/~jpoza/DRH_archivos/TRANSPARENCIAS%20TEMA%201.pdf)

RIVERA, Santiago. (2012). *Impacto de una transferencia condicional en efectivo sobre las decisiones laborales de los beneficiados: un análisis del bono de desarrollo humano del Ecuador*. [en línea]. [Ecuador]. [ref. 06 de Marzo del 2013]. Disponible en la Web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/703/PLANTEAMIENTO%20DEL%20PROBLEMA.htm>.

ROMERO Rita (2010). *Retiro de Dinero en Efectivo* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 19 de julio del 2010]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos7/cuba/cuba.shtml>

RODRÍGUEZ, Luis (2011). *Factores de la Rentabilidad Financiera* [en línea] s.n.] [s.l.] [ref. 24 de enero del 2011]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros/2009c/581/RENTABILIDAD%20FINANCIERA.htm>

SALAS, Juan. *Análisis Dinámico De Clientes De Microcrédito* [en línea] [s.l.]: Daniela Palacios R, 2009, [ref. 1 de Mayo de 2010]. Disponible en web: <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml>.

SÁNCHEZ BALLESTA Juan Pedro (2010): *Análisis de Rentabilidad de la empresa*, [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 5 de marzo del 2010]. Disponible en la web: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>

SCARPINELLI Lujan (2011). *Envío de remesas de dinero al Extranjero* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 16 de febrero del 2011]. Disponible en la web: <http://www.lanacion.com.ar/1350446-como-transferir-dinero-hacia-y-desde-el-exterior>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. (2012). *Todo lo que Debemos Saber sobre el Seguro de Desgravame*. [s.n.] [s.l.] [ref. 06 de Marzo del 2013]. Disponible en la Web: [http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER\\_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=2160](http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=2160)

VELÁSQUEZ Sara (2009). *Actividad Empresarial* [en línea] [s.n.] [s.l.] [ref. 7 de agosto del 2009]. Disponible en la web: <http://www.consumoteca.com/indice/diccionario>

## **6. ANEXOS**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## SEDE LA MANÁ

**SEÑORES: SOCIOS DE LA COOPERATIVA CACPECO LTDA.**

**PROYECTO DE TESIS: DIAGNÓSTICO DE LA COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2010**

Para efectos de la realización de esta investigación se requiere recabar información para lo cual necesitamos conocer opiniones de Comercialización y Rentabilidad, que nos servirá de gran utilidad para realizar la Aplicación antes mencionada, por tal razón agradezco se digne contestar el siguiente cuestionario marcando una x en la respectiva respuesta.

---

### CUESTIONARIO

1.- ¿Qué tiempo es Ud. Socio de la Cooperativa CACPECO?

Menos de 1 año

Uno a 3 años

Más de 3 años

2.- ¿Cuál es su actividad económica?

Comerciante

Artesano

Transportista

Agricultor

Otros

3.- ¿Confía usted plenamente en la Cooperativa CACPECO?

SI

NO

4.- ¿Qué servicios le gustaría a Ud. que le brinde la Cooperativa CACPECO?

Respaldo Económico

Crédito

Ahorro

Inversiones

5.- ¿El servicio al cliente que brinda la Cooperativa CACPECO es?:

Muy buena

Buena

Regular

Mala

6.- ¿Respecto al espacio físico, qué le gustaría a usted que mejorará la Cooperativa CACPECO?

Infraestructura

Área Administrativa

Área Recepción

Área de Crédito

7.- ¿Cuál es el monto de crédito más reciente que ha recibido Ud. en la Cooperativa CACPECO?

Menos de 1000

De 1000 a 5000

Más de 5000

8.- ¿Cuál es el plazo solicitado por Ud. para cancelar el Microcrédito otorgado por CACPECO?

6 meses

18 meses

24 meses

9.- ¿El dinero otorgado por la Cooperativa CACPECO fue destinado a:

Compra de activos fijos

Pago de otra deudas

Capital de trabajo

Otros

10.- ¿Está de acuerdo con los trámites documentos para realizar un crédito?

SI

NO

11.- ¿Con qué monto está de acuerdo para aperturar una cuenta de Ahorro y Crédito?

Aportaciones de \$40 y Ahorros de \$20

Aportaciones de \$40 y Ahorros de \$30

Aportaciones de \$60 y Ahorros de \$20

Aportaciones de \$60 y Ahorros de \$30

12.- ¿Qué tiempo desearía que este en movimiento su cuenta para acceder a un crédito?

1 Mes

3 Meses

6 Meses

Otros

13.- ¿De qué monto le gustaría hacer el primer crédito en la Cooperativa CACPECO?

\$ 200

\$ 500

\$ 1.000

\$ 2.000

14.- ¿Le gustaría una aprobación inmediata de su crédito?

SI

NO

15.- ¿Considera usted que las tasas de interés otorgadas por la Cooperativa CACPECO son accesibles a su economía?

SI

NO

16.- ¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza de la Cooperativa Cacpeco?

SI

NO

17.- ¿Con qué políticas de cobranza no está de acuerdo?

Solicitud de gastos

Seguimiento de cartera

Llamadas telefónicas y visitas a domicilios

Cartas

18.- ¿Otorgan algún incentivo al socio por el pronto pago del crédito?

Siempre

Casi siempre

Nunca

19.- Qué tipo de sanción existe por incumplimiento de pago.

Notificación Central de riesgos

Recargo de intereses

Otros.....

20.- ¿Ha sido notificado por falta de pago?

SI

NO

21.- ¿Cuáles son las causas del atraso en pago de cuotas mensuales relacionadas al crédito?

Remuneraciones empresariales tardías

Calamidad doméstica inesperada

Incremento de la canasta básica familiar

22.- ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que impiden a los socios solicitar un crédito?

Las tasas de interés están muy altas

El proceso del crédito es muy largo

Las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles

22.- ¿Sobre qué temática le gustaría a usted recibir capacitación en la Cooperativa CACPECO?:

Servicios para el cliente

Planes de negocios

Proyectos productivos

Administración de negocios

24.- ¿Considera usted que el personal que labora está capacitado en Servicio al Cliente?

SI

NO



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### SEDE LA MANÁ

**SEÑORES: COLABORADORES DE LA COOPERATIVA CACPECO LTDA.**

**PROYECTO DE TESIS: DIAGNÓSTICO DE LA  
COMERCIALIZACIÓN Y RENTABILIDAD DE LOS  
MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA  
CACPECO Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA  
MANÁ, AÑO 2010**

Para efectos de la realización de esta investigación se requiere recabar información para lo cual necesitamos conocer opiniones de Comercialización y Rentabilidad, que nos servirá de gran utilidad para realizar la Aplicación antes mencionada, por tal razón agradezco se digne contestar el siguiente cuestionario marcando una x en la respectiva respuesta.

---

#### CUESTIONARIO

1.- ¿Considera usted que el organigrama de la Cooperativa, está actualizado y cumple con su papel dentro de la misma?

Siempre

Casi siempre

Nunca

2.- ¿Se aplican las políticas de una manera sistemática y consistente a todo el personal que interviene en el servicio financiero de la organización?

Siempre

Casi siempre

Nunca

3.- ¿Se analiza el record de pagos puntuales que ha tenido cada socio de la Cooperativa CACPECO, previo al otorgamiento de un nuevo crédito para el siguiente periodo?

Siempre

Casi siempre

Nunca

4.- ¿Cómo considera la eficiencia Administrativa de la Cooperativa?

Buena

Muy buena

Mala

5.- ¿Se realiza un Plan Estratégico para cumplir con el procedimiento operativo?

SI

NO

6.- ¿Se realiza análisis socio económico para evaluar la calidad y competencia de la Cooperativa?

SI

NO

7.- De la pregunta anterior ¿Hacia dónde va enfocado el análisis?

Evaluar la calidad de los activos

Riesgo crediticio

Liquidez y fondeo

Suficiencia de capital

Rentabilidad y eficiencia

Competencias del Mercado

8.- ¿Según los ingresos totales, cree usted que el margen bruto financiero es?

Rentable

No rentable

9.- ¿Existe riesgo de liquidez producidos por los créditos a largo plazo?

SI

NO

10.- ¿Qué mecanismos utiliza para la recuperación de créditos?

Cobranzas eficaces y oportunas

Controlando los Plazos

Controlando los Montos

Comité de Morosidad

Implementación de un Departamento de Cobranzas

# Estados Financieros



Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA

Estado Pérdida y Ganancias

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| Oficina: LA MANA | Fecha: 2010-12-30 |
|------------------|-------------------|

| Código       | Cuenta                                   |            |
|--------------|--|------------|
| 4            | GASTOS                                   | 934.869,48 |
| 4.1          | INTERESES CAUSADOS                       | 175.175,46 |
| 4.1.01       | Obligaciones con el público              | 150.288,63 |
| 4.1.01.15    | Depósitos de ahorro                      | 78.422,97  |
| 4.1.01.15.05 | Depósitos de ahorro                      | 67.763,48  |
| 4.1.01.15.06 | Deposito de Ahorro Migrantes             | 1.215,30   |
| 4.1.01.15.10 | Depósitos de Encaje                      | 6.210,36   |
| 4.1.01.15.15 | Deposito encaje Microcredito             | 936,43     |
| 4.1.01.15.25 | Ahorro Inversión                         | 166,67     |
| 4.1.01.15.30 | Microcreditos                            | 1,10       |
| 4.1.01.15.35 | Deposito ahorro inversión                | 963,15     |
| 4.1.01.15.36 | Deposito-Super Cuenta                    | 1.166,48   |
| 4.1.01.30    | Depósitos a plazo                        | 68.373,78  |
| 4.1.01.30.05 | Depósitos a plazo                        | 68.373,78  |
| 4.1.01.90    | Otros                                    | 3.491,88   |
| 4.1.01.90.10 | Intereses Internos                       | 3.491,88   |
| 4.1.03       | Obligaciones financieras                 | 24.886,83  |
| 4.1.03.10    | Obligaciones con instituciones financier | 24.886,83  |
| 4.1.03.10.05 | Prestamos CFN y Financoop                | 24.886,83  |
| 4.4          | PROVISIONES                              | 320.385,47 |
| 4.4.01       | Inversiones                              | 80,33      |
| 4.4.01.05    | Inversiones                              | 80,33      |
| 4.4.01.05.05 | Inversiones                              | 80,33      |
| 4.4.02       | Cartera de créditos                      | 320.179,93 |
| 4.4.02.05    | Cartera de créditos                      | 320.179,93 |
| 4.4.02.05.05 | Cartera de crédito Comercial             | 105.574,32 |
| 4.4.02.05.10 | Cartera de Credito de Consumo            | 12.534,39  |
| 4.4.02.05.15 | Cartera de Credito de Vivienda           | 27.652,38  |
| 4.4.02.05.20 | Cartera de Crédito Microempresa          | 174.418,84 |
| 4.4.03       | Cuentas por cobrar                       | 121,71     |
| 4.4.03.05    | Cuentas por cobrar                       | 121,71     |
| 4.4.03.05.05 | Cuentas por cobrar                       | 121,71     |
| 4.4.05       | Otros activos                            | 3,50       |
| 4.4.05.05    | Otros activos                            | 3,50       |
| 4.5          | GASTOS DE OPERACION                      | 307.826,76 |
| 4.5.01       | Gastos de personal                       | 167.909,61 |
| 4.5.01.05    | Remuneraciones mensuales                 | 86.230,43  |
| 4.5.01.05.05 | Remuneraciones mensuales                 | 86.230,43  |
| 4.5.01.10    | Beneficios sociales                      | 18.468,76  |
| 4.5.01.10.05 | Decimo Tercer Sueldo                     | 8.628,51   |
| 4.5.01.10.10 | Decimo Cuarto Sueldo                     | 3.248,44   |
| 4.5.01.10.15 | Fondos de Reserva                        | 6.591,81   |
| 4.5.01.20    | Aportes al IESS                          | 12.621,19  |
| 4.5.01.20.05 | Aportes al IESS                          | 12.621,19  |
| 4.5.01.25    | Impuesto a la renta del personal         | 2.498,24   |
| 4.5.01.25.05 | Impuesto a la renta del personal         | 2.498,24   |
| 4.5.01.30    | Pensiones y jubilaciones                 | 5.715,50   |
| 4.5.01.30.05 | Pensiones y Jubilaciones                 | 5.715,50   |
| 4.5.01.90    | Otros                                    | 42.375,49  |
| 4.5.01.90.05 | Horas Extras                             | 4.170,52   |
| 4.5.01.90.10 | Recompensas y Bonificaciones             | 15.706,64  |
| 4.5.01.90.15 | Capacitación                             | 95,69      |
| 4.5.01.90.20 | Funcionarios y Empleados(viaje, hospedaj | 431,07     |
| 4.5.01.90.40 | Seguro de Vida y Accidentes              | 644,41     |
| 4.5.01.90.45 | Refrigerio                               | 1.210,63   |
| 4.5.01.90.55 | Atenciones                               | 2.754,77   |
| 4.5.01.90.60 | Aguinaldo Navideño                       | 2.553,10   |
| 4.5.01.90.65 | Fondo de Retiro                          | 1.669,11   |
| 4.5.01.90.76 | Desahucio                                | 3.081,09   |
| 4.5.01.90.80 | Vacaciones                               | 1.676,16   |
| 4.5.01.90.85 | Subsidio de Antiquedad                   | 7.422,30   |
| 4.5.01.90.90 | Bono Aniversario                         | 960,00     |
| 4.5.02       | Honorarios                               | 6.594,42   |
| 4.5.02.05    | Directores                               | 3.338,19   |
| 4.5.02.05.05 | DIETAS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN         | 2.305,71   |
| 4.5.02.05.10 | Gastos de Representación                 | 234,48     |
| 4.5.02.05.20 | Dietas Consejo de Vigilancia             | 97,69      |
| 4.5.02.05.25 | Consejo de Adm.(viaje, hospedaje y alime | 515,61     |
| 4.5.02.05.30 | Consejo de Vig.(viaje, hospedaje y alime | 52,36      |
| 4.5.02.05.40 | Capacitación Directivos                  | 132,34     |
| 4.5.02.10    | Honorarios profesionales                 | 3.256,23   |
| 4.5.02.10.05 | Honorarios profesionales                 | 3.256,23   |
| 4.5.03       | Servicios varios                         | 47.956,13  |
| 4.5.03.05    | Movilización, fletes y embalajes         | 440,71     |
| 4.5.03.05.05 | Gastos de Viaje                          | 343,71     |
| 4.5.03.05.10 | FLETES Y EMBALAJES                       | 97,00      |
| 4.5.03.10    | Servicios de guardiania                  | 7.854,90   |
| 4.5.03.10.05 | Servicios de guardiania                  | 7.854,90   |
| 4.5.03.15    | Publicidad y propagaanda                 | 20.022,28  |
| 4.5.03.15.05 | Publicidad y propagaanda                 | 18.803,34  |
| 4.5.03.15.10 | Promocion Super Cuenta                   | 1.218,94   |
| 4.5.03.20    | Servicios básicos                        | 9.296,72   |
| 4.5.03.20.05 | Energía y Agua                           | 4.451,65   |



Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: LA MANA

Fecha: 2010-12-30

| Código       | Cuenta                                   |                   |
|--------------|--|-------------------|
| 4.5.03.15.05 | Publicidad y propaganda                  | 18.803,34         |
| 4.5.03.15.10 | Promocion Super Cuenta                   | 1.218,94          |
| 4.5.03.20    | Servicios básicos                        | 9.296,72          |
| 4.5.03.20.05 | Energia y Agua                           | 4.451,65          |
| 4.5.03.20.10 | Comunicaciones                           | 4.845,07          |
| 4.5.03.25    | Seguros                                  | 8.081,54          |
| 4.5.03.25.05 | Seguro de vida en grupo y anexos         | 3.556,84          |
| 4.5.03.25.10 | Seguro Plazo Fijo                        | 1.516,65          |
| 4.5.03.25.15 | Seguro Fidelidad                         | 482,35            |
| 4.5.03.25.20 | Seguro Robos e Incendios                 | 1.483,53          |
| 4.5.03.25.25 | Seguro Vehiculo                          | 477,81            |
| 4.5.03.25.30 | Seguro Equipo Electrónico                | 270,75            |
| 4.5.03.25.35 | Seguro Riesgos Especiales                | 293,61            |
| 4.5.03.90    | Otros servicios                          | 2.259,98          |
| 4.5.03.90.05 | Servicios Especializados                 | 1.489,53          |
| 4.5.03.90.25 | Publicaciones                            | 438,27            |
| 4.5.03.90.35 | Gastos de Asamblea                       | 332,18            |
| 4.5.04       | Impuestos, contribuciones y multas       | 36.736,08         |
| 4.5.04.15    | Aportes a la Superintendencia de Bancos  | 7.199,02          |
| 4.5.04.15.05 | Aportes a la Superintendencia de Bancos  | 7.199,02          |
| 4.5.04.20    | APORTES AL COSEDE POR PRIMA FUJA         | 26.670,87         |
| 4.5.04.20.05 | Aportes al COSEDE por prima fija         | 26.670,87         |
| 4.5.04.30    | Multas y otras sanciones                 | 50,00             |
| 4.5.04.30.05 | Multas y otras sanciones                 | 50,00             |
| 4.5.04.90    | Impuestos y aportes para otros organismo | 2.816,19          |
| 4.5.04.90.05 | Impuestos y aportes para otros organismo | 2.816,19          |
| 4.5.05       | Depreciaciones                           | 23.804,28         |
| 4.5.05.15    | Edificios                                | 4.883,49          |
| 4.5.05.15.05 | Edificios                                | 4.883,49          |
| 4.5.05.25    | Muebles, enseres y equipos de oficina    | 1.331,33          |
| 4.5.05.25.05 | Muebles, enseres y equipos de oficina    | 1.331,33          |
| 4.5.05.30    | Equipos de computación                   | 15.692,44         |
| 4.5.05.30.05 | Equipos de computación                   | 15.692,44         |
| 4.5.05.35    | Unidades de transporte                   | 503,38            |
| 4.5.05.35.05 | Unidades de transporte                   | 503,38            |
| 4.5.05.90    | Otros                                    | 1.393,64          |
| 4.5.05.90.05 | Otros                                    | 1.393,64          |
| 4.5.06       | Amortizaciones                           | 7.290,40          |
| 4.5.06.15    | Gastos de instalación                    | 1.199,16          |
| 4.5.06.15.05 | Gastos de instalación                    | 1.199,16          |
| 4.5.06.25    | Programas de computación                 | 2.018,56          |
| 4.5.06.25.05 | Programas de computación                 | 2.018,56          |
| 4.5.06.30    | Gastos de adecuación                     | 4.072,68          |
| 4.5.06.30.05 | Gastos de adecuación                     | 4.072,68          |
| 4.5.07       | Otros gastos                             | 17.535,84         |
| 4.5.07.05    | Suministros diversos                     | 7.172,16          |
| 4.5.07.05.05 | Suministros diversos                     | 7.049,46          |
| 4.5.07.05.10 | Suscripciones                            | 122,70            |
| 4.5.07.15    | Mantenimiento y reparaciones             | 5.397,95          |
| 4.5.07.15.05 | Mantenimiento y reparaciones             | 5.265,25          |
| 4.5.07.15.10 | Mantenimiento y Reparación - Vehiculo    | 132,70            |
| 4.5.07.90    | Otros                                    | 4.965,73          |
| 4.5.07.90.05 | servicios                                | 24,55             |
| 4.5.07.90.10 | Otros                                    | 2.001,00          |
| 4.5.07.90.20 | Gastos Cajero Automatico                 | 1.123,73          |
| 4.5.07.90.25 | MOVILIZACION-SOCIOS MOROSOS              | 375,60            |
| 4.5.07.90.40 | Gastos RTC                               | 1.440,85          |
| 4.7          | OTROS GASTOS Y PERDIDAS                  | 22.071,92         |
| 4.7.03       | Intereses y comisiones devengados en eje | 22.071,92         |
| 4.7.03.05    | Intereses y comisiones devengados en eje | 22.071,92         |
| 4.7.03.05.05 | Intereses y comisiones-Comercial         | 1.017,19          |
| 4.7.03.05.10 | Intereses y Comisiones-Consumo           | 1.945,62          |
| 4.7.03.05.20 | Intereses y Comisiones-Microcredito      | 16.426,02         |
| 4.7.03.05.25 | Interes y Comisiones -Microcredito Grupa | 2.683,09          |
| 4.8          | IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS    | 109.409,87        |
| 4.8.10       | Participación a empleados                | 50.997,66         |
| 4.8.10.05    | Participación a empleados                | 50.997,66         |
| 4.8.10.05.05 | Participación a empleados                | 50.997,66         |
| 4.8.15       | Impuesto a la renta                      | 58.412,21         |
| 4.8.15.05    | Impuesto a la renta                      | 58.412,21         |
| 4.8.15.05.05 | Impuesto a la renta                      | 58.412,21         |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>934.869,48</b> |
| 6            | INGRESOS                                 | 1.313.909,52      |

**Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA**

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: LA MANA

Fecha: 2010-12-30

| Código       | Cuenta                                    |                     |
|--------------|---|---------------------|
| 6            | INGRESOS                                  | 1.313.909,52        |
| 5.1          | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS            | 1.119.524,93        |
| 5.1.01       | Depósitos                                 | 10.931,47           |
| 5.1.01.10    | Depósitos en bancos y otras instituciones | 10.931,47           |
| 5.1.01.10.05 | Depósitos en bancos y otras instituciones | 10.931,47           |
| 5.1.03       | Intereses y descuentos de inversiones en  | 23.367,08           |
| 5.1.03.10    | Disponibles para la venta                 | 22.793,13           |
| 5.1.03.10.05 | Disponibles para la venta de Ent, Sec.Pr  | 22.793,13           |
| 5.1.03.15    | Mantenidas hasta el vencimiento           | 573,95              |
| 5.1.03.15.05 | Mantenidas hasta el vencimiento           | 573,95              |
| 5.1.04       | Intereses de cartera de créditos          | 1.085.226,38        |
| 5.1.04.05    | Cartera de créditos comercial             | 63.852,22           |
| 5.1.04.05.05 | INTERÉS CARTERA DE CREDITO COMERCIAL      | 63.852,22           |
| 5.1.04.10    | Cartera de créditos de consumo            | 184.151,82          |
| 5.1.04.10.05 | Cartera de créditos de consumo            | 184.151,82          |
| 5.1.04.15    | Cartera de créditos de vivienda           | 31.609,02           |
| 5.1.04.15.05 | Cartera de créditos de vivienda           | 27.330,10           |
| 5.1.04.15.07 | Cartera de crédito de vivienda CFN        | 4.278,92            |
| 5.1.04.20    | Cartera de créditos para la microempresa  | 789.299,17          |
| 5.1.04.20.05 | Cartera de créditos para la microempresa  | 720.226,64          |
| 5.1.04.20.10 | Microcredito Grupal                       | 66.070,72           |
| 5.1.04.20.25 | Cartera Micro Reconpra                    | 3.001,81            |
| 5.1.04.30    | De mora                                   | 16.314,15           |
| 5.1.04.30.05 | DE MORA CARTERA                           | 6.003,85            |
| 5.1.04.30.10 | De mora Cartera de Consumo                | 1.386,61            |
| 5.1.04.30.15 | De mora Cartera de Vivienda               | 733,17              |
| 5.1.04.30.20 | De mora Cartera Microcredito              | 6.217,71            |
| 5.1.04.30.25 | De mora Cartera Microcredito Grupal       | 401,04              |
| 5.1.04.30.50 | De Mora Microcredito Desarrollo Humano    | 1,16                |
| 5.1.04.30.55 | Interes Mora Cartera Reconpra             | 1.570,61            |
| 5.4          | INGRESOS POR SERVICIOS                    | 8.035,78            |
| 5.4.90       | Otros servicios                           | 8.035,78            |
| 5.4.90.05    | TARIFADOS CON COSTO MAXIMO                | 7.024,78            |
| 5.4.90.05.05 | Certificado de cuenta                     | 835,00              |
| 5.4.90.05.20 | Impresión estado de cuenta                | 1,00                |
| 5.4.90.05.30 | Emisión de tarjetas de debito             | 1.495,00            |
| 5.4.90.05.35 | Comisión SPI                              | 1.997,40            |
| 5.4.90.05.36 | COMISIONES TRANSFERENCIAS DEL EXTERIOR    | 28,00               |
| 5.4.90.05.40 | Comisión Cajero Automático - Autorizador  | 1.221,99            |
| 5.4.90.05.45 | Renovación de tarjeta de debito           | 1.159,95            |
| 5.4.90.05.50 | Reposición de tarjeta de debito           | 198,00              |
| 5.4.90.05.55 | Impresión consulta por cajero automático  | 88,44               |
| 5.4.90.10    | TARIFADOS DIFERENCIADOS                   | 1.011,00            |
| 5.4.90.10.05 | Comisión Conecta ventanillas compartidas  | 7,35                |
| 5.4.90.10.10 | Acreditaciones Nominas                    | 128,40              |
| 5.4.90.10.20 | Cuenta Práctica                           | 735,50              |
| 5.4.90.10.25 | COMISION ELEPCO                           | 106,46              |
| 5.4.90.10.30 | COMISION BDH                              | 11,79               |
| 5.4.90.10.50 | Comisión OTECEL                           | 21,50               |
| 5.6          | OTROS INGRESOS                            | 186.348,81          |
| 5.6.04       | Recuperaciones de activos financieros     | 173.316,57          |
| 5.6.04.05    | De activos castigados                     | 2.769,77            |
| 5.6.04.05.20 | Cartera Microcredito                      | 2.054,60            |
| 5.6.04.05.60 | interes Mora                              | 715,17              |
| 5.6.04.10    | Reversión de provisiones                  | 144.666,61          |
| 5.6.04.10.05 | Cartera Comercial                         | 55.558,32           |
| 5.6.04.10.10 | Cartera de Consumo                        | 26.639,72           |
| 5.6.04.10.15 | Cartera de Vivienda                       | 7.390,87            |
| 5.6.04.10.20 | Cartera Microcredito                      | 52.942,37           |
| 5.6.04.10.50 | Inversiones                               | 1.907,04            |
| 5.6.04.10.55 | Cuentas por Cobrar                        | 133,40              |
| 5.6.04.10.60 | Otros activos                             | 91,69               |
| 5.6.04.10.65 | Avales                                    | 3,20                |
| 5.6.04.20    | Intereses y comisiones de ejercicios ant  | 25.880,19           |
| 5.6.04.20.05 | Cartera Comercial                         | 1.017,19            |
| 5.6.04.20.10 | Cartera de Consumo                        | 2.721,21            |
| 5.6.04.20.15 | Cartera de Vivienda                       | 18,00               |
| 5.6.04.20.20 | Cartera Microcredito                      | 18.241,58           |
| 5.6.04.20.25 | Microcredito Grupal                       | 3.882,21            |
| 5.6.90       | Otros                                     | 13.032,24           |
| 5.6.90.05    | Otros                                     | 13.032,24           |
| 5.6.90.05.05 | Otros ingresos comisiones otros Produban  | 1.553,12            |
| 5.6.90.05.06 | Otros ingresos comisiones remesas Vigo/B  | 72,70               |
| 5.6.90.05.10 | Otros Ingresos-Cartera                    | 30,75               |
| 5.6.90.05.11 | Otros Ingresos-Cobranzas Celular          | 12,00               |
| 5.6.90.05.20 | Otros Ingresos-Comision Seguro de Desgra  | 6.899,99            |
| 5.6.90.05.25 | Otros Ingresos-Comision seguro Solidarid  | 816,15              |
| 5.6.90.05.26 | Otros Ingresos-Comisión Seguro Bienestar  | 422,10              |
| 5.6.90.05.45 | Comisión Easy Pagos/Mony Gram             | 600,83              |
| 5.6.90.05.70 | Otros Ingresos-Tramite seguro de Vida en  | 120,00              |
| 5.6.90.05.75 | Otros Ingresos-Tramite Seguro de Desgrav  | 40,00               |
| 5.6.90.05.81 | Otros Ingresos-SOAT                       | 656,31              |
| 5.6.90.05.85 | Otros Ingresos- Varios                    | 1.808,29            |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>1.313.909,52</b> |

Utilidad: 379.040,04

f) \_\_\_\_\_

Contador

f) \_\_\_\_\_

Auditor

f) \_\_\_\_\_

Gerente



**Cooperativa de Ahorro y Crédito  
CACPECO LTDA  
BALANCE GENERAL**

| Oficina: LA MANA |  | Fecha: 2010-12-31 |
|------------------|--|-------------------|
| Codigo           | Cuenta                                   | Saldo             |
| 1                | ACTIVOS                                  | 10.446.719,00     |
| 1.1              | FONDOS DISPONIBLES                       | 29.141,95         |
| 1.1.01           | Caja                                     | 162.508,86        |
| 1.1.01.05        | Efectivo                                 | 162.208,86        |
| 1.1.01.05.11     | Bóveda                                   | 89.953,86         |
| 1.1.01.05.15     | Fondo Cajero Automatico                  | 72.255,00         |
| 1.1.01.10        | Caja chica                               | 300,00            |
| 1.1.01.10.05     | Caja chica                               | 100,00            |
| 1.1.01.10.10     | Fondo Judicial                           | 200,00            |
| 1.1.03           | Bancos y otras instituciones financieras | 128.908,09        |
| 1.1.03.10        | Bancos e instituciones financieras local | 128.908,09        |
| 1.1.03.10.13     | C.Ah.Bco.del Pichincha 190004903 (L)     | 128.908,09        |
| 1.3              | INVERSIONES                              | 350.304,97        |
| 1.3.03           | Disponibles para la venta de entidades d | 353.820,70        |
| 1.3.03.10        | De 31 a 90 días                          | 353.820,70        |
| 1.3.03.10.05     | DE 31 A 90 DIAS                          | 353.820,70        |
| 1.3.99           | (PROVISIÓN PARA INVERSIONES)             | (3.515,73)        |
| 1.3.99.10        | (PROVISIÓN GENERAL PARA INVERSIONES)     | (3.515,73)        |
| 1.3.99.10.05     | (Provision General para inversiones)     | (3.515,73)        |
| 1.4              | CARTERA DE CREDITOS                      | 7.607.123,12      |
| 1.4.01           | Cartera de créditos comercial por vencer | 748.666,73        |
| 1.4.01.05        | De 1 a 30 días                           | 23.689,51         |
| 1.4.01.05.05     | De 1 a 30 días                           | 23.689,51         |
| 1.4.01.10        | De 31 a 90 días                          | 40.717,13         |
| 1.4.01.10.05     | De 31 a 90 días                          | 40.717,13         |
| 1.4.01.15        | De 91 a 180 días                         | 57.374,77         |
| 1.4.01.15.05     | De 91 a 180 días                         | 57.374,77         |
| 1.4.01.20        | De 181 a 360 días                        | 111.824,00        |
| 1.4.01.20.05     | De 181 a 360 días                        | 111.824,00        |
| 1.4.01.25        | De más de 360 días                       | 515.061,32        |
| 1.4.01.25.05     | De mas de 360 días                       | 515.061,32        |
| 1.4.02           | Cartera de créditos de consumo por vence | 1.186.301,23      |
| 1.4.02.05        | De 1 a 30 días                           | 53.757,18         |
| 1.4.02.05.05     | Prestamos 1-30 días                      | 53.757,18         |
| 1.4.02.10        | De 31 a 90 días                          | 103.211,14        |
| 1.4.02.10.05     | Prestamos 31-90 días                     | 103.211,14        |
| 1.4.02.15        | De 91 a 180 días                         | 139.674,27        |
| 1.4.02.15.05     | Prestamos 91-180 días                    | 139.674,27        |
| 1.4.02.20        | De 181 a 360 días                        | 260.505,23        |
| 1.4.02.20.05     | Prestamos 181-360 días                   | 260.505,23        |
| 1.4.02.25        | De más de 360 días                       | 629.153,41        |
| 1.4.02.25.05     | Prestamos mas 360 días                   | 629.153,41        |
| 1.4.03           | Cartera de créditos de vivienda por venc | 342.198,10        |
| 1.4.03.05        | De 1 a 30 días                           | 22.127,88         |
| 1.4.03.05.05     | Para compra de vivienda 1-30 días        | 22.127,88         |
| 1.4.03.10        | De 31 a 90 días                          | 36.392,31         |



Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA  
BALANCE GENERAL

| Oficina: LA MANA | Fecha: 2010-12-31                        |              |
|------------------|--|--------------|
| Codigo           | Cuenta                                   | Saldo        |
| 14.03.10.05      | Para compra de vivienda 31-90 días       | 36.392,31    |
| 14.03.15         | De 91 a 180 días                         | 51.675,11    |
| 14.03.15.05      | Para compra de vivienda 91-180 días      | 51.675,11    |
| 14.03.20         | De 181 a 360 días                        | 87.437,09    |
| 14.03.20.05      | Para compra de vivienda 181-360 días     | 87.437,09    |
| 14.03.25         | De más de 360 días                       | 144.565,71   |
| 14.03.25.05      | Para compra de vivienda mas 360 días     | 144.565,71   |
| 14.04            | Cartera de créditos para la microempresa | 5.650.090,95 |
| 14.04.05         | De 1 a 30 días                           | 2.18.309,80  |
| 14.04.05.05      | Microcréditos                            | 2.18.309,80  |
| 14.04.10         | De 31 a 90 días                          | 515.588,55   |
| 14.04.10.05      | Microcréditos                            | 515.588,55   |
| 14.04.15         | De 91 a 180 días                         | 741.381,03   |
| 14.04.15.05      | Microcréditos                            | 741.381,03   |
| 14.04.20         | De 181 a 360 días                        | 1.159.444,15 |
| 14.04.20.05      | Microcréditos                            | 1.159.444,15 |
| 14.04.25         | De más de 360 días                       | 3.015.367,42 |
| 14.04.25.05      | Microcréditos                            | 3.015.367,42 |
| 14.11            | CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL QUE NO DE  | 30.661,40    |
| 14.11.05         | De 1 a 30 días                           | 3.114,23     |
| 14.11.05.05      | De 1 a 30 días                           | 3.114,23     |
| 14.11.10         | De 31 a 90 días                          | 3.183,65     |
| 14.11.10.05      | De 31 a 90 días                          | 3.183,65     |
| 14.11.15         | De 91 a 180 días                         | 4.909,02     |
| 14.11.15.05      | De 91 a 180 días                         | 4.909,02     |
| 14.11.20         | De 181 a 360 días                        | 10.318,69    |
| 14.11.20.05      | De 181 a 360 días                        | 10.318,69    |
| 14.11.25         | De más de 360 días                       | 9.135,81     |
| 14.11.25.05      | De mas de 360 días                       | 9.135,81     |
| 14.12            | Cartera de créditos de consumo que no de | 28.959,78    |
| 14.12.05         | De 1 a 30 días                           | 2.893,06     |
| 14.12.05.05      | Prestamos 1-30 días                      | 2.893,06     |
| 14.12.10         | De 31 a 90 días                          | 3.847,60     |
| 14.12.10.05      | Prestamos 31-90 días                     | 3.847,60     |
| 14.12.15         | De 91 a 180 días                         | 5.781,09     |
| 14.12.15.05      | Prestamos 91-180 días                    | 5.781,09     |
| 14.12.20         | De 181 a 360 días                        | 9.575,10     |
| 14.12.20.05      | Prestamos 181-360 días                   | 9.575,10     |
| 14.12.25         | De más de 360 días                       | 6.862,93     |
| 14.12.25.05      | Prestamos mas 360                        | 6.862,93     |
| 14.13            | Cartera de créditos de vivienda que no d | 25.638,48    |
| 14.13.05         | De 1 a 30 días                           | 2.017,78     |
| 14.13.05.05      | Para compra de vivienda 1-30 días        | 2.017,78     |
| 14.13.10         | De 31 a 90 días                          | 3.564,57     |
| 14.13.10.05      | Para compra de vivienda 31-90 días       | 3.564,57     |
| 14.13.15         | De 91 a 180 días                         | 2.621,98     |
| 14.13.15.05      | PARA COMPRA DE VIVIENDA 91-180 DIAS      | 2.621,98     |
| 14.13.20         | De 181 a 360 días                        | 6.428,97     |
| 14.13.20.05      | Para compra de vivienda 181-360 días     | 6.428,97     |
| 14.13.25         | De más de 360 días                       | 11.005,18    |
| 14.13.25.05      | P- compra vivienda mas 360 días          | 11.005,18    |
| 14.14            | Cartera de créditos para la microempresa | 192.141,49   |
| 14.14.05         | De 1 a 30 días                           | 7.537,70     |
| 14.14.05.05      | Microcréditos de 1 a 30 días             | 7.537,70     |
| 14.14.10         | De 31 a 90 días                          | 12.833,83    |
| 14.14.10.05      | Microcréditos de 31 a 90 días            | 12.833,83    |
| 14.14.15         | De 91 a 180 días                         | 23.814,73    |
| 14.14.15.05      | Microcréditos de 91 a 180 días           | 23.814,73    |
| 14.14.20         | De 181 a 360 días                        | 36.536,81    |
| 14.14.20.05      | Microcréditos de 181 a 360 días          | 36.536,81    |
| 14.14.25         | De más de 360 días                       | 111.418,42   |
| 14.14.25.05      | Microcréditos más de 360 días            | 111.418,42   |
| 14.21            | Cartera de créditos comercial vencida    | 8.941,18     |
| 14.21.10         | De 31 a 90 días                          | 3.046,33     |
| 14.21.10.05      | De 31 a 90 días                          | 3.046,33     |
| 14.21.15         | De 91 a 180 días                         | 2.979,91     |
| 14.21.15.05      | De 91 a 180 días                         | 2.979,91     |
| 14.21.20         | De 181 a 360 días                        | 2.914,94     |
| 14.21.20.05      | de 181 a 360 días                        | 2.914,94     |
| 14.22            | Cartera de créditos de consumo vencida   | 2.730,54     |
| 14.22.05         | De 1 a 30 días                           | 957,53       |
| 14.22.05.05      | Prestamos 1-30 días                      | 957,53       |
| 14.22.10         | De 31 a 90 días                          | 1.507,26     |
| 14.22.10.05      | Prestamos 31-90 días                     | 1.507,26     |
| 14.22.15         | De 91 a 180 días                         | 142,39       |



Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA  
BALANCE GENERAL

| Oficina: LA MANA | Fecha: 2010-12-31                          |              |
|------------------|--|--------------|
| Codigo           | Cuenta                                     | Saldo        |
| 1.4.22.20        | De 181 a 270 días                          | 123,36       |
| 1.4.22.20.05     | Prestamos 181-270 días                     | 123,36       |
| 1.4.23           | Cartera de créditos de vivienda vencida    | 4.349,79     |
| 1.4.23.10        | De 31 a 90 días                            | 1.056,61     |
| 1.4.23.10.05     | Para compra de vivienda 31-90 días         | 1.056,61     |
| 1.4.23.15        | De 91 a 270 días                           | 2.957,49     |
| 1.4.23.15.05     | Para compra de vivienda 91-270 días        | 2.957,49     |
| 1.4.23.20        | De 271 a 360 días                          | 335,69       |
| 1.4.23.20.05     | Para compra de vivienda 271-360 días       | 335,69       |
| 1.4.24           | Cartera de créditos para la microempresa   | 84.896,49    |
| 1.4.24.05        | De 1 a 30 días                             | 7.246,20     |
| 1.4.24.05.05     | Microcreditos 1-30 días                    | 7.246,20     |
| 1.4.24.10        | De 31 a 90 días                            | 20.159,63    |
| 1.4.24.10.05     | Microcreditos 31-90 días                   | 20.159,63    |
| 1.4.24.15        | De 91 a 180 días                           | 12.676,58    |
| 1.4.24.15.05     | Microcreditos 91-180 días                  | 12.676,58    |
| 1.4.24.20        | De 181 a 360 días                          | 30.802,47    |
| 1.4.24.20.05     | Microcreditos 181-360 días                 | 30.802,47    |
| 1.4.24.25        | De más de 360 días                         | 14.011,61    |
| 1.4.24.25.05     | Microcreditos mas de 360 días              | 14.011,61    |
| 1.4.99           | (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)    | (698.453,04) |
| 1.4.99.05        | (CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)            | (6.1628,74)  |
| 1.4.99.05.05     | (Cartera de Créditos de Comercial)         | (6.1628,74)  |
| 1.4.99.10        | (CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO)           | (59.488,73)  |
| 1.4.99.10.05     | (Cartera de créditos de consumo)           | (59.488,73)  |
| 1.4.99.15        | (CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA)          | (19.853,60)  |
| 1.4.99.15.05     | (Cartera de créditos de vivienda)          | (19.853,60)  |
| 1.4.99.20        | (CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA) | (448.609,02) |
| 1.4.99.20.05     | (Cartera de créditos para la microempres)  | (448.609,02) |
| 1.4.99.30        | (PROVISIÓN GENERAL PARA CARTERA DE CRÉDI   | (108.872,95) |
| 1.4.99.30.05     | (Provisión general para cartera de crédi   | (108.872,95) |
| 1.6              | CUENTAS POR COBRAR                         | 89.547,43    |
| 1.6.02           | Intereses por cobrar de inversiones        | 1524,88      |
| 1.6.02.10        | Disponibles para la venta                  | 1524,88      |
| 1.6.02.10.05     | Disponibles para la Venta.                 | 1524,88      |
| 1.6.03           | Intereses por cobrar de cartera de crédi   | 86.883,94    |
| 1.6.03.05        | Cartera de créditos comercial              | 3.738,98     |
| 1.6.03.05.05     | Cartera de Credito Comercial               | 3.738,98     |
| 1.6.03.10        | Cartera de créditos de consumo             | 7.745,60     |
| 1.6.03.10.05     | Cartera de créditos de consumo             | 7.745,60     |
| 1.6.03.15        | Cartera de créditos de vivienda            | 3.109,72     |
| 1.6.03.15.05     | Cartera de créditos de vivienda            | 3.109,72     |
| 1.6.03.20        | Cartera de créditos para la microempresa   | 72.289,64    |
| 1.6.03.20.05     | Cartera de créditos para la microempresa   | 72.289,64    |
| 1.6.90           | Cuentas por cobrar varias                  | 1.196,00     |
| 1.6.90.90        | Otras                                      | 1.196,00     |
| 1.6.90.90.05     | Varios                                     | 68,80        |
| 1.6.90.90.20     | Promociones Super Cuenta                   | 986,75       |
| 1.6.90.90.46     | Comisiones - Conecta                       | 0,45         |
| 1.6.90.90.86     | Giros Money Gram                           | 140,00       |
| 1.6.99           | (PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)        | (57,39)      |
| 1.6.99.10        | (PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR   | (57,39)      |
| 1.6.99.10.05     | (Provisión para otras cuentas por cobrar   | (57,39)      |



**Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA**  
**BALANCE GENERAL**

| Oficina: LA MANA |   | Fecha: 2010-12-31 |              |
|------------------|---|-------------------|--------------|
| Codigo           | Cuenta                                    |                   | Saldo        |
| 1.8              | PROPIEDADES Y EQUIPO                      |                   | 162.718,04   |
| 1.8.01           | Terrenos                                  |                   | 80.400,00    |
| 1.8.0105         | Terrenos                                  |                   | 80.400,00    |
| 1.8.0105.05      | Terrenos                                  |                   | 80.400,00    |
| 1.8.02           | Edificios                                 |                   | 106.550,74   |
| 1.8.02.05        | Edificios                                 |                   | 106.550,74   |
| 1.8.02.05.05     | Edificios                                 |                   | 106.550,74   |
| 1.8.05           | Muebles, enseres y equipos de oficina     |                   | 19.409,65    |
| 1.8.05.05        | Muebles, enseres y equipos de oficina     |                   | 19.409,65    |
| 1.8.05.05.05     | Muebles, enseres y equipos de oficina     |                   | 19.409,65    |
| 1.8.06           | Equipos de computación                    |                   | 49.227,79    |
| 1.8.06.05        | Equipos de computación                    |                   | 49.227,79    |
| 1.8.06.05.05     | Equipos de computación                    |                   | 49.227,79    |
| 1.8.07           | Unidades de transporte                    |                   | 3.232,09     |
| 1.8.07.05        | Unidades de transporte                    |                   | 3.232,09     |
| 1.8.07.05.05     | Unidades de transporte                    |                   | 3.232,09     |
| 1.8.90           | Otros                                     |                   | 5.784,04     |
| 1.8.90.05        | Otros                                     |                   | 5.784,04     |
| 1.8.90.05.05     | Otros                                     |                   | 5.582,44     |
| 1.8.90.05.10     | Otros-Pinacoteca                          |                   | 201,60       |
| 1.8.99           | (Depreciación acumulada)                  |                   | (10.1886,27) |
| 1.8.99.05        | (Edificios)                               |                   | (43.934,91)  |
| 1.8.99.05.05     | (Edificios)                               |                   | (43.934,91)  |
| 1.8.99.15        | (Muebles, enseres y equipos de oficina)   |                   | (8.964,09)   |
| 1.8.99.15.05     | (Muebles, enseres y equipos de oficina)   |                   | (8.964,09)   |
| 1.8.99.20        | (Equipos de computación)                  |                   | (44.700,43)  |
| 1.8.99.20.05     | (Equipos de computación)                  |                   | (44.700,43)  |
| 1.8.99.25        | (Unidades de transporte)                  |                   | (2.639,53)   |
| 1.8.99.25.05     | (Unidades de transporte)                  |                   | (2.639,53)   |
| 1.8.99.40        | (Otros)                                   |                   | (1.647,31)   |
| 1.8.99.40.05     | (Otros)                                   |                   | (1.647,31)   |
| 1.9              | OTROS ACTIVOS                             |                   | 1.945.608,49 |
| 1.9.02           | Derechos fiduciarios                      |                   | 27.232,21    |
| 1.9.02.10        | Cartera de créditos por vencer            |                   | 27.232,21    |
| 1.9.02.10.20     | MICRO TITULARIZADA                        |                   | 3.633,90     |
| 1.9.02.10.21     | COLATERAL MICRO TITULARIZADA              |                   | 19.867,21    |
| 1.9.02.10.23     | Fondo Rotativo                            |                   | 3.731,10     |
| 1.9.04.90        | Otros                                     |                   | 2.046,63     |
| 1.9.04.90.15     | Seguros robos e incendios                 |                   | 1.288,95     |
| 1.9.04.90.20     | Seguros vehiculo                          |                   | 283,94       |
| 1.9.04.90.30     | Seguro Equipo Electronico                 |                   | 222,07       |
| 1.9.04.90.35     | Seguro Riesgos Especiales                 |                   | 251,67       |
| 1.9.04.99        | (Amortización de gastos anticipados)      |                   | (2.046,63)   |
| 1.9.04.99.05     | (Amortización de gastos anticipados)      |                   | (2.046,63)   |
| 1.9.05           | Gastos diferidos                          |                   | 13.788,90    |
| 1.9.05.10        | Gastos de instalación                     |                   | 5.995,52     |
| 1.9.05.10.05     | Gastos de instalación                     |                   | 5.995,52     |
| 1.9.05.20        | Programas de computación                  |                   | 5.283,95     |
| 1.9.05.20.05     | Programas de computación                  |                   | 5.283,95     |
| 1.9.05.25        | Gastos de adecuación                      |                   | 20.363,31    |
| 1.9.05.25.05     | Gastos de adecuación                      |                   | 20.363,31    |
| 1.9.05.99        | (Amortización acumulada gastos diferidos) |                   | (17.853,88)  |
| 1.9.05.99.05     | (Amortización acumulada gastos diferidos) |                   | (17.853,88)  |
| 1.9.08           | Transferencias internas                   |                   | 1.879.896,14 |
| 1.9.08.05        | Transferencias internas                   |                   | 1.879.896,14 |
| 1.9.08.05.05     | Oficina Principal                         |                   | 1.388.947,34 |
| 1.9.08.05.10     | Agencia La Mana                           |                   | 79,09        |



Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA  
BALANCE GENERAL

| Oficina: LA MANA     |  | Fecha: 2010-12-31    |
|----------------------|--|----------------------|
| Codigo               | Cuenta   | Saldo                |
| 1.9.08.05.15         | Agencia Pujili                                     | 52.785,19            |
| 1.9.08.05.20         | Agencia Saquisilí                                  | 10.195,62            |
| 1.9.08.05.25         | Agencia Quevedo                                    | 112.481,09           |
| 1.9.08.05.30         | Agencia El Salto                                   | 10.084,69            |
| 1.9.08.05.35         | Agencia Valencia                                   | 152.810,16           |
| 1.9.08.05.40         | Agencia Quito                                      | 60.556,96            |
| 1.9.08.05.45         | Agencia Moraspungo                                 | 72.976,00            |
| 1.9.08.05.50         | Oficina Riobamba Norte                             | 15.055,00            |
| 1.9.08.05.55         | Riobamba Centro                                    | 3.855,00             |
| 1.9.08.05.60         | Riobamba Chambo                                    | 70,00                |
| 1.9.90               | Otros  | 24.966,43            |
| 1.9.90.10            | Otros impuestos                                    | 24.679,76            |
| 1.9.90.10.05         | Imp. a la renta anticipo                           | 24.679,76            |
| 1.9.90.25            | Faltantes de caja                                  | 286,67               |
| 1.9.90.25.05         | Faltantes de caja                                  | 286,67               |
| 1.9.99               | (PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)      | (275,19)             |
| 1.9.99.10            | (PROVISIÓN PARA VALUACIÓN DE DERECHOS FINANCIEROS) | (271,82)             |
| 1.9.99.10.05         | (Provisión para valuación de derechos financieros) | (271,82)             |
| 1.9.99.90            | (PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)                     | (3,37)               |
| 1.9.99.90.05         | (Provisión para otros activos)                     | (3,37)               |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b> |  | <b>10.446.719,00</b> |
| 2                    | PASIVOS  | 7.752.893,46         |
| 2.1                  | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO                        | 5.168.437,69         |
| 2.1.01               | DEPÓSITOS A LA VISTA                               | 3.997.689,01         |
| 2.1.01.35            | DEPÓSITOS DE AHORRO                                | 3.980.914,85         |
| 2.1.01.35.05         | Depósitos de ahorro (Activas)                      | 3.591.705,61         |
| 2.1.01.35.06         | Depósito de Ahorro Migrante                        | 66.870,75            |
| 2.1.01.35.07         | Ahorro Educación                                   | 199,35               |
| 2.1.01.35.08         | Ahorro Multiuso                                    | 21.536,86            |
| 2.1.01.35.20         | Microcréditos                                      | 507,07               |
| 2.1.01.35.35         | Cuentas Inactivas Ahorros                          | 187.480,82           |
| 2.1.01.35.36         | Cuentas Inmovilizadas Migrantes                    | 7.724,91             |
| 2.1.01.35.46         | Disponible Cierre Inversión                        | 354,54               |
| 2.1.01.35.86         | Cuentas Activas-Super Cuenta                       | 94.995,16            |
| 2.1.01.35.87         | Cuentas Inactivas-Super Cuenta                     | 9.539,78             |
| 2.1.01.50            | DEPÓSITOS POR CONFIRMAR                            | 16.774,16            |
| 2.1.01.50.05         | Depósitos por confirmar (Dep. Cheques)             | 16.574,16            |
| 2.1.01.50.65         | Deposito por Confirmar-Super Cuenta                | 200,00               |
| 2.1.03               | DEPÓSITOS A PLAZO                                  | 666.661,40           |
| 2.1.03.05            | DE 1 A 30 DÍAS                                     | 188.396,36           |
| 2.1.03.05.05         | De 1 a 30 días                                     | 188.396,36           |
| 2.1.03.10            | DE 31 A 90 DÍAS                                    | 212.226,72           |
| 2.1.03.10.05         | De 31 a 90 días                                    | 212.226,72           |
| 2.1.03.15            | DE 91 A 180 DÍAS                                   | 150.828,32           |
| 2.1.03.15.05         | De 91 a 180 días                                   | 150.828,32           |
| 2.1.03.20            | DE 181 A 360 DÍAS                                  | 115.210,00           |
| 2.1.03.20.05         | De 181 a 360 días                                  | 115.210,00           |
| 2.1.05               | DEPOSITOS RESTRINGIDOS                             | 504.087,28           |
| 2.1.05.05            | DEPOSITOS RESTRINGIDOS                             | 504.087,28           |
| 2.1.05.05.05         | Dep. Restringidos - Encaje                         | 440.544,72           |
| 2.1.05.05.10         | Dep. Restringidos - Microcredito                   | 63.542,56            |
| 2.5                  | CUENTAS POR PAGAR                                  | 196.703,85           |
| 2.5.01               | INTERESES POR PAGAR                                | 9.903,88             |
| 2.5.01.15            | DEPÓSITOS A PLAZO                                  | 8.447,75             |
| 2.5.01.15.05         | Depósitos a plazo                                  | 8.447,75             |
| 2.5.01.35            | OBLIGACIONES FINANCIERAS                           | 1.456,13             |
| 2.5.01.35.05         | Obligaciones Financieras                           | 1.456,13             |
| 2.5.03               | OBLIGACIONES PATRONALES                            | 78.619,48            |
| 2.5.03.15            | APORTES AL IESS                                    | 4.565,11             |
| 2.5.03.15.05         | Aportes al IESS                                    | 2.483,86             |
| 2.5.03.15.10         | Aportes y Descuentos al IESS                       | 2.081,25             |
| 2.5.03.25            | PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS                          | 56.474,48            |
| 2.5.03.25.05         | Participación a empleados                          | 56.474,48            |
| 2.5.03.90            | OTRAS  | 17.579,89            |
| 2.5.03.90.05         | Decimo tercer sueldo                               | 1.703,61             |
| 2.5.03.90.10         | Decimo cuarto Sueldo                               | 1.585,43             |
| 2.5.03.90.15         | Pensiones y Jubilaciones                           | 11.209,76            |



**Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA**  
**BALANCE GENERAL**

| Oficina: LA MANA |   | Fecha: 2010-12-31 |
|------------------|---|-------------------|
| Codigo           | Cuenta                                    | Saldo             |
| 2.5.03.90.30     | DESAHUCIO                                 | 3.081,09          |
| 2.5.04           | RETENCIONES                               | 16.369,01         |
| 2.5.04.05        | RETENCIONES FISCALES                      | 271,29            |
| 2.5.04.05.06     | Retencion en la Fuente (2%) Rendimiento F | 146,57            |
| 2.5.04.05.20     | Impuesto a la Renta (Empleados)           | 124,72            |
| 2.5.04.90        | OTRAS RETENCIONES                         | 16.097,72         |
| 2.5.04.90.15     | Seguro de Desgravamen                     | 14.166,95         |
| 2.5.04.90.22     | Seguro Bienestar                          | 1.930,77          |
| 2.5.05           | CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS        | 81.164,27         |
| 2.5.05.05        | IMPUESTO A LA RENTA                       | 81.164,27         |
| 2.5.05.05.05     | Impuesto a la renta (Prov.fin de año)     | 81.164,27         |
| 2.5.90           | CUENTAS POR PAGAR VARIAS                  | 10.647,21         |
| 2.5.90.90        | OTRAS CUENTAS POR PAGAR                   | 10.647,21         |
| 2.5.90.90.05     | Varios                                    | 1.477,69          |
| 2.5.90.90.06     | HONORARIOS ABOGADOS                       | 252,73            |
| 2.5.90.90.16     | Transacciones no canceladas-Cajero Autom  | 5.035,00          |
| 2.5.90.90.17     | Comisiones por Pagar RTC                  | 14,83             |
| 2.5.90.90.18     | Comisiones de mis socios en otros cajeros | 264,20            |
| 2.5.90.90.76     | Cajero Automatico                         | 2.896,11          |
| 2.5.90.90.82     | INTERES MORA ADMINISTRACION MICRO         | 360,10            |
| 2.5.90.90.85     | INTERES MORA ADMINISTRACION COLATERAL MI  | 0,42              |
| 2.5.90.90.86     | Giros Money Gram                          | 301,33            |
| 2.5.90.90.87     | Impresión consulta por cajero automático  | 44,80             |
| 2.6              | OBLIGACIONES FINANCIERAS                  | 386.021,86        |
| 2.6.02           | OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER  | 113.847,27        |
| 2.6.02.05        | DE 1 A 30 DÍAS                            | 12.279,26         |
| 2.6.02.05.35     | De 1 a 30 dias Financoop                  | 12.279,26         |
| 2.6.02.10        | DE 31 A 90 DÍAS                           | 24.803,34         |
| 2.6.02.10.35     | de 31 a 90 dias Financoop                 | 24.803,34         |
| 2.6.02.15        | DE 91 A 180 DÍAS                          | 37.949,03         |
| 2.6.02.15.35     | De 91 a 180 dias Financoop                | 37.949,03         |
| 2.6.02.20        | DE 181 A 360 DÍAS                         | 38.815,64         |
| 2.6.02.20.35     | De 181 a 360 dias Financoop               | 38.815,64         |
| 2.6.06           | OPERACIONES CON ENTIDADES FINANC.DEL SEC  | 272.174,59        |
| 2.6.06.05        | DE 1 A 30 DÍAS                            | 4.166,68          |
| 2.6.06.05.15     | De 1 a 30 días (Credimicro)               | 4.166,68          |
| 2.6.06.10        | DE 31 A 90 DÍAS                           | 8.333,34          |
| 2.6.06.10.15     | De 31 a 90 días (Credimicro)              | 8.333,34          |
| 2.6.06.15        | DE 91 A 180 DÍAS                          | 12.500,01         |
| 2.6.06.15.15     | de 91 a 180 días (Credimicro)             | 12.500,01         |
| 2.6.06.20        | DE 181 A 360 DÍAS                         | 12.499,97         |
| 2.6.06.20.15     | De 181 a 360 días (Credimicro)            | 12.499,97         |
| 2.6.06.25        | DE MÁS DE 360 DÍAS                        | 234.674,59        |
| 2.6.06.25.10     | De más de 360 días (Multisectorial)       | 234.674,59        |
| 2.9              | OTROS PASIVOS                             | 2.001.730,06      |
| 2.9.08           | TRANSFERENCIAS INTERNAS                   | 1.986.135,73      |
| 2.9.08.05        | TRANSFERENCIAS INTERNAS                   | 1.986.135,73      |



**Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA**  
**BALANCE GENERAL**

| Oficina: <b>LA MANA</b> |  | Fecha: <b>2010-12-31</b> |
|-------------------------|--|--------------------------|
| Codigo                  | Cuenta                                     | Saldo                    |
| 2.9.08.05.05            | Oficina principal                          | 1.545.757,79             |
| 2.9.08.05.15            | Agencia Pujili                             | 518.117,3                |
| 2.9.08.05.20            | Agencia Saquisilí                          | 18.240,90                |
| 2.9.08.05.25            | Agencia Quevedo                            | 90.229,69                |
| 2.9.08.05.30            | Agencia El Salto                           | 14.741,87                |
| 2.9.08.05.35            | Agencia Valencia                           | 181.896,23               |
| 2.9.08.05.40            | Agencia Quito                              | 50.738,52                |
| 2.9.08.05.45            | Agencia Moraspungo                         | 25.795,00                |
| 2.9.08.05.50            | Riobamba Norte                             | 5.537,00                 |
| 2.9.08.05.55            | Riobamba Centro                            | 362,00                   |
| 2.9.08.05.60            | Riobamba Chambo                            | 1.025,00                 |
| 2.9.90                  | OTROS                                      | 15.594,33                |
| 2.9.90.05               | SOBRANTES DE CAJA                          | 1.545,34                 |
| 2.9.90.05.05            | Sobrantes de caja                          | 1.545,34                 |
| 2.9.90.90               | VARIOS                                     | 14.048,99                |
| 2.9.90.90.05            | Deposito no Identificados                  | 3.716,8                  |
| 2.9.90.90.10            | Fondo de Retiro Empleados                  | 10.877,31                |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>    |  | <b>7.752.893,46</b>      |
| <b>3</b>                | <b>PATRIMONIO</b>                          | <b>2.693.825,54</b>      |
| 3.1                     | CAPITAL SOCIAL                             | 1.182.402,74             |
| 3.1.03                  | APORTES DE SOCIOS                          | 1.182.402,74             |
| 3.1.03.05               | APORTES DE SOCIOS                          | 1.182.402,74             |
| 3.1.03.05.05            | Aportes de Socios                          | 1.182.402,74             |
| 3.3                     | RESERVAS                                   | 1.055.558,04             |
| 3.3.01                  | LEGALES                                    | 971.064,07               |
| 3.3.01.05               | LEGALES                                    | 971.064,07               |
| 3.3.01.05.05            | Utilidades o excedentes netos              | 971.064,07               |
| 3.3.05                  | REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO              | 69.755,26                |
| 3.3.05.05               | REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO              | 69.755,26                |
| 3.3.05.05.05            | Revalorización del patrimonio              | 69.755,26                |
| 3.3.10                  | POR RESULTADOS NO OPERATIVOS               | 14.738,71                |
| 3.3.10.05               | POR RESULTADOS NO OPERATIVOS               | 14.738,71                |
| 3.3.10.05.05            | Por resultados no operativos               | 14.738,71                |
| 3.4                     | OTROS APORTES PATRIMONIALES                | 51.466,45                |
| 3.4.02                  | DONACIONES                                 | 25.717,35                |
| 3.4.02.05               | EN EFECTIVO                                | 25.717,35                |
| 3.4.02.05.35            | Donaciones WOCCU                           | 7.056,74                 |
| 3.4.02.05.40            | DONACIONES - BID                           | 18.660,61                |
| 3.4.90                  | OTROS                                      | 25.749,10                |
| 3.4.90.05               | OTROS                                      | 25.749,10                |
| 3.4.90.05.15            | Reservas Irrepartibles o Aporte Patrimonio | 25.749,10                |
| 3.5                     | SUPERÁVIT POR VALUACIONES                  | 105.540,53               |
| 3.5.01                  | SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES,    | 105.540,53               |
| 3.5.01.05               | SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES,    | 105.540,53               |
| 3.5.01.05.05            | Superavit por valuacion                    | 105.540,53               |
| 3.6                     | RESULTADOS                                 | 298.857,78               |
| 3.6.03                  | UTILIDAD DEL EJERCICIO                     | 298.857,78               |
| 3.6.03.05               | UTILIDAD DEL EJERCICIO                     | 298.857,78               |
| 3.6.03.05.05            | Utilidad del ejercicio                     | 298.857,78               |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b> |  | <b>2.693.825,54</b>      |

Utilidad: **0.00**

Pasivo + Patrimonio + Utilidad: **10.446.719.00**

f)

Contador

f)

Auditor

f)

Gerente