



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

**“DISEÑO DE METODOLOGÍA PARA LA
CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE
RECURSOS Y SU INCIDENCIA EN
MINIMIZAR RIESGOS FINANCIEROS. -
CASO COOP. COACMES.”**

**Propuesta de artículo presentado como requisito
para optar al título de:**

Magister en Contabilidad y Finanzas

**Por la estudiante:
Erika Fernanda Solórzano Delgado**

**Bajo la dirección de:
Leslie Paulina Rodríguez Valencia PhD(c)**

**Universidad de Especialidades Espíritu Santo
Facultad de Postgrado
Guayaquil - Ecuador
Junio de 2017**

DISEÑO DE METODOLOGÍA PARA LA CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS Y SU INCIDENCIA EN MINIMIZAR RIESGOS FINANCIEROS. - CASO COOP. COACMES

Design of methodology for the captation and placement of resources and their incidence in minimizing financial risks. case coop. COACMES

Erika Fernanda SOLÓRZANO DELGADO¹
Leslie Paulina RODRÍGUEZ VALENCIA²

Resumen

Los riesgos financieros a los que están expuestas las Cooperativas de Ahorro y créditos se deben a metodologías no idóneas usadas en la intermediación financiera, es decir por la captación y colocación de recursos, alterando indicadores como liquidez, solvencia, morosidad, eficiencia macroeconómica, intermediación financiera, eficiencia financiera, rendimiento de la cartera, y otras. Esta investigación plantea una metodología que permita una mejor captación y colocación de recursos de los socios de Coop. COACMES con el propósito de minimizar riesgos financieros, de una muestra de ocho Cooperativas de Ahorro y crédito de los segmentos 2 y 3, a las que se le aplicó encuestas obteniendo como resultado que cinco de ellas manejan una metodología de análisis de varios factores en la colocación de créditos, y que las tasas de captación son las referenciales por el Banco Central del Ecuador, mientras que la Cooperativa del Caso de Estudio denominada COACMES, solo entrega crédito de acuerdo a un score interno del socio.

Palabras clave:

Intermediación Financiera, riesgos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito

Abstract

The financial risks to which the Savings and Credit Cooperatives are exposed are due to non-appropriate methodologies used in financial intermediation, that is to say by the collection and placement of resources, altering indicators such as liquidity, solvency, delinquency, macroeconomic efficiency, financial intermediation, Financial efficiency, portfolio performance, and others. This research establishes a methodology that allows a better capture and placement of resources of COACMES partners with the purpose of minimizing financial risks, from a sample of 8 Savings and Credit Cooperatives in segments 2 and 3, to which As a result, 5 of them manage a methodology of analysis of several factors in the placement of credits, and that the rates of collection are the benchmarks by the Central Bank of Ecuador, while the Coop of the Case Study called COACMES, Only gives credit according to an internal score of the partner.

Key words

Financial Intermediation, Financial Risks, Savings and Credit Cooperative

¹Maestrante en Contabilidad y Finanzas, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail erikasolorzano@uees.edu.ec

²MSC Profesora Universidad Espíritu Santo. Ecuador. E-mail aportalanza@uees.edu.ec

1 INTRODUCCIÓN

El sistema económico ecuatoriano en el 2012 toma otro rumbo en el sector financiero, con la creación del artículo 283 de la constitución de la república del Ecuador, (CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2012) donde abre paso a la economía popular y solidaria, incidiendo que este sector sea impulsado y considerado como parte del progreso del país.

Este sistema económico es considerado como social y solidario y que está integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria.

Con esta regulación se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2012) órgano de control y supervisión, quien vela por el fortalecimiento de las organizaciones como Cooperativas de Ahorro y Crédito, cajas centrales, y entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Según criterios del Econ. Rafael Correa Delgado Ex Presidente del Ecuador, (mayo, 2007) “[...] la mejor manera de que la oferta de servicios financieros pueda contribuir al desarrollo económico, especialmente de las microempresas, es a través del fomento y fortalecimiento de las finanzas populares que armonicen criterios de rentabilidad económica con rentabilidad social”.

El desarrollo de este sector es fruto de un proceso de construcción impulsado por las organizaciones populares en el mundo, que rompe viejos paradigmas del quehacer financiero, en tal sentido es importante resaltar los servicios financieros que ofertan estas entidades como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, y de manera específica en Manabí.

La nueva arquitectura financiera hace referencia al sistema económico social

y solidario del Ecuador, fortaleciendo el sector cooperativo e impulsándolo para ser competentes antes las grandes bancas privadas, desarrollados por las Cooperativas de Ahorro y Créditos, cuya actividad se basa en la Intermediación Financiera, la cual consiste en la captación y colocación de recursos, con tasas reguladas por Banco Central del Ecuador; siendo la captación el efectivo que la Cooperativa logra obtener a través de sus socios con los depósitos en cuentas de ahorros y cuentas de inversiones o plazos fijos, y a cambio paga intereses a sus socios de acuerdo a lo determinado internamente por cada entidad, y definido en un contrato en el caso del plazo fijo; en sentido contrario tenemos la colocación de recursos, esta actividad se precisa como los créditos u operaciones que la Cooperativa otorga a sus asociados, cobrando intereses por el tiempo y monto, fijados en un contrato denominado pagaré.

Los sistemas tradicionales de colocación de créditos se han basado en análisis cuantitativos y cualitativos abarcando aspectos como la seriedad, situación patrimonial, simulación de capacidad de pago, y garantías sostenibles, (AÑEZ, 2001).

Indagando las metodologías crediticias de las Cooperativas de segmento 1, y 2 y 3 en Manabí, se logró identificar que en el caso de la Cooperativa Comercio Ltda. (Cooperativa de Ahorro y Credito Comercio Ltda., 2017) así como las Cooperativas 15 de abril, (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017), Cooperativa Calceta (Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., 2017), Cooperativa Chone, (Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone, 2016), Cooperativa La Benéfica (Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benefica) efectúan análisis en la parte de colocación de créditos, este análisis se basa en determinar con soportes la situación financiera del

solicitante, en que va a invertir el dinero, si el proyecto de microempresas es sostenible para que pueda pagarse solo y generar rentabilidad, garantías que brinden la seguridad que en caso de que el titular no pueda cumplir con la obligación, los garantes puedan hacerlo, y un conjunto de verificaciones con documentos que respalden la operación de crédito.

Este caso de estudio plantea el sistema usado por la Cooperativa COACMES, quien ha manejado un sistema tradicional y conservador como metodología crediticia, creando internamente un score financiero de sus socios, en base a un sistema crediticio denominado escala o escuela de créditos, que se trata de otorgar crédito de un monto inicial que va de 200 a 500 dólares, y a medida que va cancelando ese crédito, puede ir ganando la siguiente escala de crédito, cuyo requisitos se basan en tan solo pagar puntualmente, firmar una garantía solidaria y que no registre deudas vencidas en el buró de crédito del Ecuador. (BELFFORT, Reglamento de Créditos, 2017)

Analizando la metodología empleada en COACMES se puede determinar que no es idónea, ya que no efectúan un correcto análisis en la colocación de recursos, ya que no se mide la capacidad de pago del socio, no se establecen indicadores, y no se identifican las fortalezas y debilidades de cada operación, volviéndose vulnerable el riesgo crediticio, afectando al riesgo financiero, provocando una elevada morosidad, y poniéndose en evidencia la mala aplicación de las estrategias administrativas, incitando llamados de atención por el organismo de control, y además afectando la calificación de la Cooperativa de entidades como la CONAFIPS. (CONAFIPS, 2017)

La Captación de Recursos que maneja COACMES, es muy buena, debido a

las atractivas tasas de intereses que oferta, sin embargo, está por encima de las tasas referenciales que determina el Banco Central del Ecuador según el corte de abril del 2017, (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2017) exponiéndose de presentar elevados patrones de gastos por pago de intereses en plazo Fijo a sus socios, (COACMES, 2016) convirtiendo un pasivo con costo alto comparado con el uso idóneo de los activos.

Ante la necesidad de fortalecer, innovar y hacer crecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre con su nombre comercial COACMES, y al sistema financiero Nacional y al Sector Financiero Popular y Solidario se vuelve indispensable diseñar una herramienta para minimizar riesgos financieros, por tal razón la presente investigación se basa en elaborar una metodología que permita una mejor captación y colocación de recursos, metodología que implica un permanente análisis de los procesos que se llevan en la colocación de créditos, y a su vez en la captación de recursos, comparando los sistemas usados en cooperativas más grandes que se encuentran en el sector, y que son ejemplos a seguir para las cooperativas medianas y pequeñas, pudiéndose aplicar sin dejar a un lado el método que la cooperativa ha venido usando, brindándole un agregado al sistema crediticio de colocación, que ayudará a la recuperación de cartera de crédito en forma eficaz, identificando riesgos financieros, y minimizándolos, obteniendo indicadores financieros y administrativos que permitan cumplir con los objetivos institucionales, y reconozca el desarrollo y crecimiento financiero de COACMES.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Instituciones del Sistema Financiero

El Sistema Financiero Nacional está conformado por el Banco Central del

Ecuador, instituciones financieras públicas, instituciones financieras privadas: los Bancos, las Sociedades Financieras o Corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que son intermediarios financieros del público, y de acuerdo con lo señalado en el art. 121 de la codificación de la Ley General de Instituciones del sistema financiero "Las personas naturales o jurídicas que no forman parte del sistema financiero y no cuentan con el respectivo certificado expedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, quedan expresamente prohibidas de realizar operaciones reservadas para las instituciones que integran dicho sistema, especialmente la captación de recursos del público, exceptuando la emisión de obligaciones cuando ésta proceda al amparo de la Ley de Mercado de Valores. Tampoco podrán hacer propaganda o uso de avisos, carteles, recibos, membretes, títulos o cualquier otro medio que sugiera que el negocio de dicha persona es de giro financiero o de seguros". (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador son las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. (LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2012)

Sin embargo otro autor define como:

Cooperativas de Ahorro y Crédito a las sociedades bajo la forma jurídica de cooperativas, de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya titularidad corresponde a los socios, que son quienes la administran mediante la elección democrática de sus órganos rectores y del equipo de dirección profesional (ORTIZ G. J., 2011)

Análisis Financiero al Sector Cooperativo

“El análisis financiero es un proceso mediante el cual se aplican diversos métodos a los estados financieros e información complementaria para hacer la medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una base apropiada para emitir una opinión correcta acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración”. (Fernandez, 2013) ; Por otra parte, al final de 2014 se implementó Código Orgánico Monetario y Financiero, un nuevo marco normativo para el sistema financiero nacional, cuyo eje es mantener adecuados niveles de liquidez global y sistemática. En este contexto, se han tomado medidas y creado instancias para conseguir el objetivo mencionado. Medidas como la creación y fortalecimiento del fondo de liquidez, la regulación de la liquidez interna e internacional, y otras disposiciones para limitar la salida de divisas, buscan ese objetivo. (Orozco, 2015)

Intermediación Financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Los sistemas financieros tienen la función de coadyuvar con sus servicios a una mayor movilización del ahorro y la distribución eficiente del crédito, ofreciendo a los ahorradores e inversionistas una gama de instrumentos financieros adecuados a sus necesidades , lo que consiguen creando, combinando y negociando

activos de diferentes plazos liquidez, riesgos, y rendimientos. (CABELLO, 1999). Así como los Márgenes de Intermediación Financiera, donde determina la Diferencia entre el rendimiento financiero, y el costo de los pasivos. El Rendimiento Financiero (RF) en la razón entre el total de los ingresos financieros de la institución financiera y los activos productivos prometido que se utilizaron para realizar la intermediación financiera. Mientras tanto el costo del pasivo (CP) está dado por la razón entre el costo total de los intereses pagados sobre el total de obligaciones depositarias y bancarias promedio. (RAMSSES, 2008)

Captación de Recursos

La intermediación financiera está compuesta por la captación de recursos financieros, dentro del glosario de termino de las Superintendencia de Bancos y Seguros define captación como: “Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo u otros mecanismos. Carga Financiera: Gastos que deben ser satisfechos por el cliente, originados en operaciones de crédito, pero que no constituyen una remuneración a las instituciones financieras, tales como los impuestos, corretaje de intermediarios, etc.” (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017)

Para desarrollar el término captación de recursos, definimos otros términos como Depósito al dinero que un titular de cuenta bancaria pone bajo la custodia de una institución financiera que se hace responsable. Según condiciones que se hayan fijado para realizarlo, pueden ser: depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017)

De manera específica en el marco legal de las Cooperativas de Ahorro y

Crédito los Depósito a la vista son las libretas de ahorros a la vista son productos financieros similares a las cuentas corrientes. La principal diferencia es que se instrumentan con libreta, la cual constituye un resguardo acreditativo del titular. La finalidad de este producto es recoger el ahorro de los depositarios y ofrecer a estos la disponibilidad inmediata de los mismos. (IGUAL, 2008), mientras que por otra parte tenemos los depósitos a plazo fijo que son un tipo de contrato, documentado en una cartilla, por el que el cliente (normalmente en particular) de una entidad financiera se compromete ante ésta a mantener hasta su vencimiento (normalmente no superior al año) el importe de un depósito de dinero y la entidad financiera, al concluir el plazo, se compromete a restituir al cliente la cantidad depositada más los intereses, los cuales suelen abonarse en cuentas corrientes o de ahorro. El cliente puede acumular estos intereses o incrementar, retirar o disminuir el importe total; si no expresa su voluntad de cancelar la imposición a plazo, se entiende en la práctica que se renueva. (POZO, 1994) Esta captación de recursos a los socios se efectúa porque estos recibirán intereses denominados como la Tasa de interés pasiva, que es el porcentaje que los intermediarios financieros pagan a sus depositantes por captar sus recursos. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017)

Colocación de Recursos

Se basa en operaciones activas o colocación de recurso, que son aquellas que permiten colocar recursos en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos “ (ESCOTO R., 2001) otorgando un crédito al socio, por medio de la cual una institución financiera (el prestamista) se compromete a prestar

una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio más un interés por el costo del dinero en ese tiempo (ESCOTO R. , 2001), también denominado préstamo al Socio que es la obligación contractual en que un prestamista entrega dinero a un prestatario a cambio de un interés y/o comisiones (estas últimas regularmente para préstamos de mediano y largo plazo), al cabo de un tiempo determinado. La diferencia entre préstamo y crédito estriba en que, en un préstamo, el prestatario recibe una cantidad de dinero determinada, mientras que, en un crédito, el prestamista pone el dinero a disposición del cliente hasta un límite. Los intereses de un préstamo se fijan al principio, mientras que en un crédito se van calculando en función de su utilización. La última diferencia notable es que un crédito puede renovarse a su vencimiento, sin necesidad de que sea liquidado, pero un préstamo, en cualquier caso, ha de devolverse, aunque puede realizarse un nuevo contrato (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017)

La colocación de recursos puede efectuarse según el Banco Central del Ecuador mediante varias líneas de créditos las que en esta investigación estudiaremos será el Microcrédito que es todo crédito no superior a USD \$20.000,00 concedido a un prestatario, sea a una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de venta inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia , o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala , de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del

sistema financiero nacional. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2009), estos microcréditos se dividen según varios criterios:

Microcrédito Minorista, son aquellas operaciones de crédito Menor o igual a USD 3.000, otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000 a trabajadores por cuenta propia, o algún grupo de prestatarios con garantías solidarias. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2009), también tenemos el Microcrédito de Acumulación Simple, que son aquellas operaciones de crédito superiores USD 3.000 y menores a USD 10.000 otorgadas p y a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en micro créditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2009) y por último los microcrédito de Acumulación Ampliada que son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en micro créditos con la institución financiera supere USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.” (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2009)

La Colocación de recursos como actividad primordial de las Cooperativa de Ahorro y Crédito, generan intereses,

estos intereses se refieren al Rendimiento porcentual que se paga durante algún periodo contra un préstamo seguro, al que rinde cualquier forma de capital monetario en un mercado competitivo exentos de riesgos, o en el que todos los riesgos están ya asegurados mediante primas adecuadas. (ORTIZ S. O., 2001), la Tasa de Interés que cobra una institución financiera a sus deudores por el uso de un capital se denomina activa. Las tasas activas varían de acuerdo con el riesgo que represente esa operación de crédito (a mayor riesgo mayor tasa) también se establecen de acuerdo con el plazo al que se haya prestado. Se espera que a menor tasas mayores será la demanda de crédito y al contrario a mayor tasa los prestatarios estarán menos motivados a pedir un préstamo. En el Ecuador las tasas de interés se fijan a través del mercado, aunque existen límites máximos y mínimos a los que se pueden contratar. Tasa de interés ajustable: Es la que se relaciona al interés variable. Esta tasa varía durante el tiempo del préstamo, generalmente, en función de otra tasa referencial del mercado (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017)

En la Colocación de recursos las Cooperativas definen un sinnúmero de requisitos para la obtención del préstamo hacia sus socios, la mayoría de estas exigen un garante para conceder la operación, este **Garante** (bajo los términos de la garantía) es pagar la suma o las sumas en ella estipulada/s a la prestación de un requerimiento de pago por escrito y de otros documentos especificados en la garantía que estén en apariencia conformes con los términos de la mismas (ALBORNOZ, 2002), dado los casos de estudio pueden existir varios tipos de garantías, como la garantía hipotecaria, pues la hipoteca, al igual que la prenda, puede ser considerada,

como un contrato, o como un derecho real. Es decir como un título que sirve para la constitución del derecho real. (NATERA, 2007)

Riesgos Financieros

Es el riesgo de que la empresa no pueda cubrir sus obligaciones financieras requeridas. (GITMAN, 2003)

Existe una gama de riesgos financieros a los que están expuestas las Cooperativas de Ahorro y Créditos, entre los que más destacan están:

- **Riesgo de Liquidez**

Es la capacidad de un banco para honrar posibles retiros de depósitos y atender las necesidades crediticias de su clientela (BELLO, 2007)

- **Riesgo de Solvencia**

La solvencia se mide con el índice de solvencia, que se expresa como un porcentaje. El índice de solvencia de una empresa muestra en qué proporción se financia el activo con el fondo de los accionistas (o capital propio) y en qué proporción con el pasivo externo (o capital en préstamo). Cuanto mayor es este índice, tanto mayor es la proporción que el fondo de los accionistas representa en el total de los recursos financieros de una empresa (LIBRO PROGRAMADO DE LA OIT, 1987), también a la mano de la solvencia tenemos su antónimo considerado como un riesgo muy alto, la Insolvencia que son riesgos típicos que afectan a la entidad según su actividad; y un modelo específico para las sociedades gestoras de fondos (inversión, capital riesgo, titulización, o de pensiones) que es más sencillo en tanto usa como variables los recursos propios y el patrimonio administrado. (HERMIDA, 2016)

- **Riesgo de Crédito**

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación

financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017), como parte del proceso para mitigar el riesgo de crédito es la correcta Recuperación de Cartera que se trata de la disponibilidad de los recursos para mantener activas las operaciones de una entidad financiera depende en primera instancia de la efectividad en las recuperaciones de los préstamos otorgados, como fuente principal de recursos reales sobre la que se fundamenta la presencia en el mercado financiero (HERNANDEZ, 1993)

- **Riesgo de Mercado**

Se refiere a la variabilidad en los ingresos generados por la variación de precio de activos intercambiados en los mercados financieros (tasas de interés, tipo de cambio, índices de precios, acciones, etc.) los cuales a su vez inciden en el valor de las posiciones de activos y / o pasivos de la cooperativa. (Comite de Cooperativas Financieras, 2011)

METODOLOGÍA

Del estudio realizado se considera que la investigación es de tipo cualitativo debido a que la variable es diseñar una metodología para la captación y colocación de recursos, y cuantitativa porque se determinara como inciden en la minimización de riesgos financieros, generando una teoría e hipótesis en la que se determinará que una nueva metodología servirá para mejorar los indicadores de la Cooperativa COACMES. Además se plantea contribuir con un diseño empírico debido a que se efectuarán actividades de lectura de literatura para identificar modelos crediticios ya existentes, análisis de los tipos de modelos de metodología crediticia, comparar las tasas pasivas pagadas por otras

cooperativas en Manabí de segmentos superiores, identificar el nivel de confianza y así diseñar una metodología para la colocación de créditos idóneo a través de su captación eficiente de recursos, determinando si contribuye al crecimiento y mejora de los ratios y riesgos financiero

La población determinada son las Cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador, que actualmente la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (01/mayo/2017) refleja 706 cooperativas con estado jurídico como organización activa.

Por su parte, la muestra obtenida es de 37 Cooperativas de Ahorro Crédito de la Provincia de Manabí, en estado activo, y 8 de estas en segmento igual y superior al de COACMES.

De la muestra de 37 Cooperativas de Ahorro y Crédito de Manabí se le aplicará al estudio en mención a través de entrevistas y encuestas a 8 que corresponden al segmento 1, 2 y 3, en la que se incluye a COACMES, permitiendo tabular los métodos de análisis de la concesión de créditos usados por las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito en Manabí, así como las tasas activas y pasivas usadas y en función de esto se determinará las ventajas y desventajas de dichos modelos, y se establecerán nuevas estrategias para ser aplicadas al diseño de metodología para la captación y colocación de recursos de la COACMES, y su incidencia en la minimización de riesgos financieros.

PROCEDIMIENTO

Un cronograma de trabajo se estableció para administrar las encuestas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1, 2, y 3 en Manabí, Las encuestas se aplicaron del 11 al 20 de mayo del año 2017, luego de lo cual se agruparon y tabularon. Todas las respuestas recogidas fueron por

representantes funcionarios de las cooperativas, siendo necesario indicar que se hizo firmar la responsabilidad de la información brindada siendo ésta verídica y real por el encuestado, y que la información receptada servirá para el desarrollo de la investigación firmado por el encuestador.

RESULTADOS

El estudio se efectuó en los segmentos 1, 2 y 3, sin embargo del segmento 1 no existe ninguna cooperativa en Manabí; mientras que un total de 8 (100%) Cooperativas de Ahorro y Credito de los segmentos ,2 y 3 de Manabí llenaron las encuestas tipo entrevistas, según anexos 1 y 2 Y 3.

En el anexo3 de la tabla # 1 determina que el 100% de las cooperativas cuentan con manual de captación y colocación de recursos.

En la tabla 2 se muestra que las tasas activas usadas al corte de diciembre 2016 fue de un promedio de 17.51% Las tasas pasivas de ahorro a la vista da un promedio de 2.13% aplicada por el 100% de las COACS, por otra parte las tasas pasivas de plazo fijo llega a un promedio del 7% de intereses pagados a sus socios, y aplicado por 7 de 8 Cooperativas, ya que la Cooperativa Magisterio Manabita es quien no capta recursos a través de plazo fijo, distiguiendose de las demas por ser una cooperativa cerrada.

La tabla 3 señala que el 50% de los oficiales de créditos son quienes recuperan la cartera, mientras que el otro 50% hace un trabajo en conjunto con el departamento de cobranzas, este último grupo esta formado por las cooperativas de los segmentos 2.

La tabla 4 determina que el 100% de las Cooperativas se plantea metas de reduccion de porcentaje de morosidad a través del personal de cobranzas.

La tabla 5 según anexos indica que el promedio en otorgar créditos es de 4 días desde la recepción de la solicitud.

Según tabla 6 determina los productos de créditos y las tasas ofertada a sus socios, destacándose los productos Consumo con una tasa promedio del 15.12% el cual es aplicado por el 87.50% de las Cooperativas, el producto Microcrédito es usado por el 87.50% de las cooperaivas con la tasa promedio del 22.33%, el producto inmobiliario o vivienda con una tasa promedio del 10.01% de las cuales 7 de 8 cooperativas lo usan llegando a un porcentaje del 87.50%, y por último el Comercial Prioritario solo lo usan 3 de 8 coacs teniendo un porcentaje del 37.50% y con una tasa promedio del 10.98%.

La tabla 7 habla de los requisitos que se solicitan para la aprobación de nuevos créditos obteniendo una respuesta de que estos varían de acuerdo a cada producto esto como respuesta del 62.50%, mientras que el 37.50% tan solo solicitan documentos habilitantes como copia de cedula, servicios básico y un croquis del domicilio.

En cuanto al análisis de la concesión de crédito se determinó en la tabla 8 que previo a la colocación de crédito lo efectúa un 62.50% de las Cooperativas, mientras que el otro 37.50% otorga créditos de acuerdo al socio y su score interno y otras medidas poca sustentables, y por último tenemos los saldos de la partidas según estados financieros de las cooperativas en la tabla 9, dando como resultados que al término de diciembre de 2016, las coacs de los segmentos 1 y 2 suman \$264 371 304 en activos, \$208 964 371 en pasivos, y con un patrimonio de \$51 335 394 generando gastos por pago de intereses de ahorro y plazo fijo de \$6 737 905 e ingresos por colocación de recursos (créditos) por \$20 099 472 .

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se comprobó a través de los estados financieros indicadores de los segmentos 2 (s2) y 3 (s3), obteniendo una suficiencia patrimonial promedio de 18.96% (s2), y 25.81% (s3), una morosidad del 10.14(s2), y 10.41% (s3), una cobertura de provisiones del 86.23% (s2) y del 71.88% (s3), margen financiero neto del 100.62%(s2) y 97.26%(s3), la intermediación financiera por 183.81% (s2) y 105.67% (s3), eficiencia financiera 2.29% (s2) y 0.65% (s3), un rendimiento de la cartera de 17.89% (s2) y 17.93% (s3), liquidez por 35.52% (s2) y 24.90% (s3), rentabilidad 0.84% (s2) 0.80(s3); en nuestro estudio obtuvimos que al corte 31 de diciembre del 2016 de acuerdo a los estados financieros (COACMES, 2016), cuenta con \$2 228 429 en Plazo Fijo y un gasto de interés generado por \$172 514; obteniendo una tasa promedio del 7.74%; determinando el nivel de confianza o un riesgo financiero alto, y a más de eso superando la tasa referencial máxima por el ente de control, mientras que su cartera suma \$5 324 473, distribuidos en \$108 786 Crédito Comerciales Pymes, representando el 2.04% de la cartera, mientras que el 97.96% corresponde a microcrédito es decir \$5 215 687; así mismo generando unos ingresos de \$942 256, obteniendo tan solo el 17.70% de Rentabilidad sobre la cartera total.

Haciendo una comparación de las tasas activas y pasivas pagadas por COACMES, el costo beneficio que reciben entre la captación y su colocación resultan que no son las idóneas, pues de una tasa pasiva promedio del 7.74%, y una tasa activa promedio de 17.70%, existe solo una diferencia del 9.96%, de la cual deben usar para cubrir sus gastos operacionales, existiendo una diferencia mínima en rentabilidad

(COACMES, 2016), lo cual se denomina como el Margen Financiero Neto, que corresponde a la rentabilidad mínima que la Cooperativa está generando con relación a sus actividades de intermediación financiera, abarcando el ROA rendimiento Operativo Sobre el Activo, y el ROE, Redimiendo Operativo sobre el Patrimonio, cuyos indicadores nos muestran que COACMES obtiene bajos ratios sobre los estándares

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

A pesar de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria órgano de control y supervisión, y que cuentan con manuales de captación y colocación de recursos, estos demuestran que no han sido diseñados para lograr minimizar del todo los riesgos financieros, ya que las Cooperativas manejan tasas de plazo fijo superiores a las referidas por el Banco Central del Ecuador, incidiendo en un elevado pasivo con costo, sin embargo lo que nos sorprende es la metodología en la concesión de créditos, ya que un porcentaje importante del 37.50% otorga créditos sin mayor análisis, tan solo de acuerdo a un score interno y justamente donde comprobamos que los resultados muestran que los sistemas tradicionales de colocación de créditos se han basado en análisis cuantitativos y cualitativos abarcando aspectos como la seriedad, situación patrimonial, simulación de capacidad de pago, y garantías sostenibles, (AÑEZ, 2001), sin embargo la cooperativa COACMES de nuestro caso de estudio debe agregar un análisis financiero, de carácter, y de validación de documentos para tener sustentos y respaldo de la operación concedida, minimizando así es riesgo en crédito.

Se determinó que las cooperativas del segmento 3 tienen indicadores por debajo de las Cooperativas de los segmentos 2, basándonos en un análisis de los parámetros que determina la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), comprobamos que la solvencia patrimonial debe tener un porcentaje mayor al 15%, cumpliendo con este estándar ya que pasa el porcentaje, que la cartera de crédito contaminada no debe pasar el 10%, sin embargo en nuestras cooperativas lo sobrepasan no cumpliendo con el estándar, la cobertura de provisiones deberá ser no menor al 80%, lo que el segmento 3 incumple y el segmento 2 si cumple, la liquidez debe ser mayor al 35% mientras que el segmento 3 está por debajo de esta cifra, y por último nos indica que la rentabilidad debe no ser menor al 1.20%, cumpliendo con lo planteado, mientras que la intermediación financiera entre la captación y colocación de crédito debe llegar a un 100% de su indicador. COACMES tiene indicadores favorables como son el de morosidad en un 7.96%, y no tan favorables como el de liquidez con un 90.86%, cuyo indicador es negativo ya que tener demasiado dinero ocioso provoca pasivos con costo, otro indicador que está en alerta es la eficiencia macroeconómica ya que el flujo de ingresos derivados de la actividad de intermediación financiera no permite cubrir los gastos operativos, resultando un grado de absorción del margen financiero neto del 107.82%, determinándose que la entidad registra una elevada dependencia de otros ingresos.

Se recomienda aplicar una metodología para la captación y colocación de créditos, que incluya un estudio en los parámetros tasas de intereses pasivas de acuerdo a los costos que generaran, y a su vez se amplíe las validaciones y análisis en la concesión de créditos

evitando valores impagos y reduciendo los riesgos financieros a través de la presentación de indicadores estándares de acuerdo al segmento que les corresponde a cada cooperativa, además definir acciones que permitan mejorar la generación de ingresos derivados a la intermediación financiera, optimizando los gastos operativos y otros gastos, para de esta manera obtener un grado de absorción del margen financiero menor al 100%, de acuerdo a lo sugerido en el anexo 4.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBORNOZ, J. (2002). *Crédito Documentario*. Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo, 2002.
- Alexander-Snow, M. (2004). Dynamics of gender, ethnicity, and race in understanding classroom incivility. *New Directions for Teaching and Learning*, 21-31.
- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). *Tit fot Tat? The spiraling effect of incivility*.
- AÑEZ, M. (24 de junio de 2001). Aspectos básicos del análisis del crédito.
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (mayo de 2009). *Modificaciones a la Normativa de tasas de Interes*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/ReformasInstructivoMayo2009.pdf>
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2009). *Regulacion 184-2009*. Quito: Banco Central del Ecuador .
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (19 de abril de 2017). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Est>

- adísticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (5 de ABRIL de 2017). *BCE*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadísticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- BELFFORT, P. (9 de enero de 2017). Reglamento de Créditos. (E. Solorzano, Entrevistador)
- BELFFORT, P. (9 de enero de 2017). Tasas activas y pasivas usadas en COACMES. (E. Solorzano, Entrevistador)
- BELLO, G. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, 2007.
- Berger, B. (2000). Incivility. *American Journal of Pharmaceutical Education*, págs. 445-450.
- Bies, R. J., & Tripp, T. M. (2001). *A passion for justice: The rationality and morality of revenge*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational Psychology*, 595-614.
- CABELLO, A. (1999). *Globalización y liberalización financieras y la bolsa mexicana de valores: del auge a la crisis*. Washington D.C: Plaza y Valdes, 1999.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Clark, C. M. (2008). Student perspectives on faculty incivility in nursing education: An application for the concept of Rankism. *Nursing Outlook*, 4-8.
- COACMES. (2016). *Estado de Pérdidas y Ganancias COACMES 2016*. San Jacinto.
- coacmes. (enero de 2017). Obtenido de coacmes: www.coacmes.com
- COACMES. (MARZO de 2017). *COACMES*. Obtenido de <http://www.coacmes.com/newfolder/nuestra-cobertura>
- COACMES. (marzo de 2017). *Historia de COACMES*. Obtenido de <http://www.coacmes.com/newfolder/historia>
- Comite de Cooperativas Financieras. (2011). *El Riesgo en la organización El Riesgo en la organización*. Mexico: COFIA, ACI AMERICAS.
- CONAFIPS. (2015). *Ecuador: Economía y finanzas populares y solidarias para el buen vivir*. Quito: LA COOPERACION BELGA AL DESARROLLO.
- CONAFIPS. (MARZO de 2017). *CONAFIPS*. Obtenido de www.finanzaspopulares.gob.ec
- CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2012). *CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de www.turismo.gob.ec
- Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril. (19 de abril de 2017). *coop15abril.fin.ec*. Obtenido de www.coop15abril.fin.ec
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. (19 de abril de 2017). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda*. Obtenido de www.coopcalcetaltda.fin.ec
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone. (diciembre de 2016). *Cooperativa Chone*. Obtenido de

- www.coopchone.fin.ec/creditos.php
- Cooperativa de Ahorro y Credito Comercio Ltda. (19 de abril de 2017). *solicitud microcreditos*. Obtenido de www.coopcomer.fin.ec/assets/solicitud-microcreditos.pdf
- Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benefica. (s.f.). *Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benefica*. Obtenido de www.labenefica.fin.ec/index.php/widgetkit/creditos/microcredito
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita. (diciembre de 2016). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita*. Obtenido de www.coopmagisteriomanabita.fin.ec
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana. (diciembre de 2016). Obtenido de Cooperativa Santa Ana: www.coopsantana.fin.ec
- Cortina, L., & Magley, V. (1 de 2008). Personal and Workgroup incivility impact on work and health outcomes. *The journal of applied psychology*, págs. 95-107.
- Cortina, L., & Magley, V. (2009). Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, págs. 272-288.
- Cortina, L., Lonsway, K., Magley, V., Freeman, L., Collinworth, L., Hunter, M., & Fitzgerald, L. (2002). What's gender got to do with it? Incivility in the federal courts. *Law and Social Inquiry* 27, págs. 235-270.
- Cortina, L., Magley, V., & Lim, S. (2002). Individual differences in response to incivility in the workplace. *Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management*.
- Cortina, L., Magley, V., Williams, J., & Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 64-80.
- Dávila, C. (2001). *Teorías Organizacionales y Administración*. Bogota, Colombia: McGraw Hill.
- Day, D. V. (2000). Leadership Development: A review in context. *Leadership Quarterly*, 581-613.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage.
- Dion, M. (2006). The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses. *Paper presented at the ATHENA Research Conference- Advancing Toward Health: Evidence-based Nursing Applications, April 13, Unive*.
- ESCOTO, R. (2001). Banca Comercial. En R. E. Leiva, *Banca Comercial* (pág. 323). Costa Rica: EUNED.
- ESCOTO, R. (2001). *BANCA COMERCIAL*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Felblinger, D. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses shame responses. *Incivility and bullying in the workplace and nurses shame responses. Journal of Obstetric*,

- Gynecologic & Neonatal Nursing*, 37 (2), pp. 234-241., 234-241.
- Fernandez. (2013). *Analisis Financiero*.
- Forni, P., Buccino, D., Greene, R., Freedman, N., Stevens, D., & Stack, T. (2003). The Baltimore Workplace Civility Study. *Recuperado el 16 de Octubre de 2007, del sitio web de Civilityworks: <http://www.ubalt.edu/jfi/jfi/reports/civility.PDF>*.
- Fritscher-Porter, K. (2003). Taming workplace incivility. *Officepro*, 22-26.
- Frone, M. R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, págs. 246-255.
- Gabriel, Y. (1998). An introduction to the social psychology of insults in organizations. *Human Relations*, 1329-1354.
- Garner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York, NY: Basic Books.
- GITMAN, L. J. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación, 2003.
- Griffin, R., O'Learly-Kelly, A., & Collins, J. (1998). Dysfuncional behavior in organizations: Violence and deviant behavior. *Stanford, CT: JAI Press*.
- Hallowell, E. M. (1999). *Connect*. New York: Pantheon Books.
- HERMIDA, A. J. (14 de enero de 2016). *La insolvencia de una entidad financiera es "poco probable, pero muy peligrosa*. Obtenido de <http://ajtapia.com/2016/01/regulacion-de-la-insolvencia-de-las-entidades-financieras-ponencia-en-la-real-academia-de-jurisprudencia-y-legislacion/>
- HERNANDEZ, A. M. (1993). *El Crédito Bancario en Costa Rica: Una Perspectiva de Análisis*. Costa Rica: EUNED, 1993.
- Hernández, R. (1997). *Metodología de la Investigación 5ta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Hornstein, H. A. (2003). Workplace incivility: An unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ive Business Journal*, 68 (2), págs. 1-7.
- Hutton, S., & Gates, D. (2008). Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN Journal*, 56 (4), 168-175.
- IGUAL, D. (2008). *Conocer los productos y servicios bancarios: Productos de tesorería, de inversión, de financiación, leasing, factoring, renting, tarjetas*. Barcelona: Bresca Editorial. S.L. Barcelona 2008.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness Incivility in the workplace . *The journal of Management Development* , págs. 705-713.
- Johnson, P., & Indvik, J. (1994). Workplace Violence and issue of nineties Personel Management. *Public Personnel Management*, 515-23.
- Junta de Regulación Monetaria. (febrero de 2015). *Junta de Regulación Monetaria*. Obtenido de www.juntamonetariafinanciera.gob.ec

- Leather, P., Brady, C., Lawrence, C., Beale, D., & Cox, T. (1999). Work-related violence: Assessment and intervention. *London Routledge*.
- LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2012). *ECONOMIA SOLIDARIA*. Recuperado el 5 de MAYO de 2017, de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, págs. 165-184.
- LIBRO PROGRAMADO DE LA OIT. (1987). *Cómo interpretar un balance: libro programado de la OIT*. Ginebra: International Labour Organization, 1987.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal Applied Psychology*, págs. 483-96.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility impact on work and health outcomes . *Journal of Applied Psychology*, págs. 95-107.
- Martin, R., & Hine, D. (2005). Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Martin, R. & Hine, D. (2005). Development and Validation of Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4, 477-490.
- McCune, J. C. (2000). Civility counts. *Management Review*, 6.
- Méndez, L., & Peña, J. (2007). *Manual Práctico para el diseño de la Escala Likert*. México: Trillas.
- Miller, R. (2000). Breaches of property. In R.M. Kowalski (Ed.) *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships*. Miller, R. (2000). *Breaches of property*. In R.M. Kowalski (Ed.) *Behaving badly: AvWashington, DC: American Psychological Association.*, 25-42.
- Miner, K., Settles, J., Pratt-Hyatt, & Brady, C. (10 de Febrero de 2012). Experiencing Incivility in Organizations: The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support . *Journal of Applied Social Psychology Vol 42 Issue 2*, págs. 340-372.
- MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL. (1994). *ACUERDO MINISTERIAL*. QUITO.
- MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL. (2011). *MIES*. Obtenido de INCLUSION: <http://www.inclusion.gob.ec/mies-pasa-control-de-cooperativas-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria/>
- Moroni, L. (2007). *¿Qué es y por qué ocurre el abuso emocional en el trabajo?* Obtenido de <http://materiabiz.com/que-es-y-por-que-ocurre-el-abuso-emocional-en-el-trabajo/>
- NATERA, H. R. (2007). *Fiscalidad de los contratos civiles y mercantiles: fundamentos y formularios*. España: CISS.
- Orozco, A. (DICIEMBRE de 2015). *SEPS*. Recuperado el 5 de MAYO de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/docu>

- ments/20181/26626/Estudio_d
e_liquidez_Dic.pdf/72b8a7ae-
cda4-40c1-93e7-e7788c8a6cc2
- ORTIZ, G. J. (2011). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*. Madrid: Editex, 2011.
- ORTIZ, S. O. (2001). *El dinero: la teoría, la política y las instituciones*. Mexico: UNAM.
- Pearson, C. (1999). Rude Managers Make for Bab Business. *Workforce Issue 3*, 18.
- Pearson, C., Andersson, L., & Porath, C. (2005). On the nature consequences and remedies of workplace incivility No time for nice? Think again. *Academy of Management Executive*.
- Pearson, C., Andersson, L., & Porath, C. (2000). Assesing and Attacking Workplace Incivility. *Organizational Dynamics 29* (2), 123-137.
- Penney, L., & Spector, P. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB)the moderating role of negative affectivity. *Penney, L. & Spector, P. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work beJournal of Organizational Behavior, 26*, 777-796.
- POZO, C. E. (1994). *Análisis y formulación de las operaciones financieras*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- RAMSSES, M. (2008). *Competencia y regulación en la banca: el caso de Honduras*. Mexico: United Nations Publications, 2008.
- Rau-Foster, M. (2004). Workplace civility and staff retention . *Nephrology Nursing Journal, 31* (6), 702.
- SEPS. (ENERO de 2017). *SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>
- Shannon, H., Langlois, L., Griffth, L., & Geldart, S. (2008). Effects of workplace incivility on psychological distress and health. *Paper to be presented at the APA/NIOSH Work, Stress and Health Conference*.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (ABRIL de 2017). *SBS*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2#1
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2012). *SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2016). *SEPS*. Obtenido de <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/organizacion.jsf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (7 de Noviembre de 2016). *SEPS*. Obtenido de www.seos.gob.ec/noticia-medio?seps-catastro-a-instituciones-y-cooperativas#
- Thomas, S. (January/February de 2003). Handling anger in the teacher-student relationship. *Nursing Education Perspectives, 24*(1), 17-24.
- VandenBos, G., & Bulatao, E. (1996). Violence on the job: Identifying risks and developing solutions. *VandenBos, G. & Bulatao, E. (Eds.). (1996), Violence oWashington, DC: American Psychological Association*.

- VERGARA, L. (20 de FEBRERO de 2017).
Metodo crediticio usado en
COACMES. (E. Solorzano,
Entrevistador)
- Winters, A., & Duck, S. (2000). You!!!
Swearing as an aversive and a
relational activity. In R.M.
Kowalski (Ed.). *Behaving badly:
Aversive behaviors in
interpersonal relationships.*
Winters, A. & Duck, S. (2000).
*You!!! Swearing as an aversive
and a relational activity. In*
*R.M. Kowalski (Ed.). Behaving
badly: Washington, D.C.:
American Psychological
Association., 59-77.*
- Yoshimura , S. (2007). Goals and
emotional outcomes of
revenge activities in
interpersonal relationships.
*Journal of Social and Personal
Relationships*, págs. 87-98.
- Zauderer, D. (2002). Workplace
incivility and the management
of human capital. *Public
Manager*, 31 (1), 36-43.

ANEXOS

Anexo 1 Oficio de Solicitud de información y llenado de encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 2 y 3 de Manabí

Portoviejo, 11 de mayo del 2017

Asunto: Llenado de encuesta tipo entrevista para investigación de estudiante de contabilidad y finanzas de Universidad de Especialidades Espíritu Santo de Guayaquil

Estimado(a)

Gerente de la Cooperativa _____
Portoviejo

Reciba un atento y cordial saludo, deseando los mejores parabienes en su función.

Le saluda Erika Fernanda Solórzano Delgado, estudiante de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo de la Ciudad de Guayaquil, yo me encuentro efectuando mi trabajo de titulación para la obtención del Título de Magister en Contabilidad y Finanzas, y estoy investigando sobre el Sector Financiero Popular y Solidario en Manabí, específicamente de los segmentos 1,2 y 3.

Como la Cooperativa _____. Según el catastro de la SEPS se encuentra dentro del segmento __, es parte del muestreo para dicha investigación.

Ante este antecedente solicito de la manera más comedida me pueda brindar su apoyo, gestionando con quien corresponda el llenado de una encuesta la cual adjunto a este documentó, y así poder cumplir con mi objetivo que es mi Paper de Investigación con el tema: “diseño de metodología para la captación y colocación de recursos y su incidencia en minimizar riesgos financieros. - caso Coop. COACMES.”

Agradeciendo de antemano su respuesta

Atentamente,

Erika Fernanda Solórzano Delgado
Maestrante en Contabilidad y Finanzas
ONLINE
Cel. 0969315147
Mail: erikasolorzano@uees.edu.ec

Anexo 2 Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y 3 de la Provincia de Manabí

Encuesta para trabajo de investigación para la obtención de título de magister en contabilidad finanzas, de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

Tema: “diseño de metodología para la captación y colocación de recursos y su incidencia en minimizar riesgos financieros. - caso Coop. COACMES.”



Autor: Erika Fernanda Solórzano Delgado

Información del Encuestado

Nombre del encuestado: _____

Nombre de Cooperativa: _____

Cargo: _____

Correo Electrónico: _____

Teléfono: _____

Información General

1. Cuenta la Cooperativa con manuales de Captación y Colocación de Recursos?

Si _____ No _____

2. Cuáles fueron las tasas activas y pasivas que se usaron al corte 31/12/2016 en la Cooperativa.

Información de Captación de Recursos

3. Las personas (Oficiales de Créditos) que efectúan las solicitudes y liquidaciones de créditos son independiente de quienes recuperan la cartera?

Si _____ No _____

4. La Cooperativa a través del personal de cobranzas se plantea metas en el porcentaje de morosidad?

Si _____ No _____

5. ¿El tiempo promedio que se tarda en liquidar un crédito, desde que el socio inicio su solitud es de?

_____ Días

6. Que productos de créditos oferta a sus socios y a que tasa de interés?

Consumo _____ Microcrédito _____ Vivienda _____

Comercial _____

Productivo _____ Educativo _____ Inmobiliario _____

7. En la aprobación de nuevos créditos que tipo de requisitos solicitan al socio?

8. Se efectúa un análisis antes de conceder la operación del crédito? Qué tipo de análisis, explique.

Información Financiera

9. Indicar con que valor terminó al corte 31/12/2016 las siguientes partidas:

Activo _____ Pasivo _____

Patrimonio _____

Ingresos _____ Gastos _____

Utilidades _____

Gasto de Intereses cuenta 4101 _____

Ingresos por intereses cuenta 5104 (excepto la mora) _____

Anexo3.- Respuestas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Manabí de la encuesta efectuada.

Tabla1.- ¿La Cooperativa cuenta con manual de captación y colocación de recursos?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Si	No
15 de Abril	2	X	
Comercio Ltda.	2	X	
Calceta Ltda.	2	X	
Chone Ltda.	2	X	
Santa Ana	3	X	
Magisterio	3	X	
La Benéfica	3	X	
Coacmes	3	X	

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 2.- ¿Cuáles fueron las tasas activas y pasivas promedios que se usaron al corte 31 de diciembre 2016?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Tasa Activa	Tasa Pasiva Ahorros	Tasa Pasiva Plazo Fijo
15 de Abril	2	14.14%	2.00%	6.50%
Comercio Ltda.	2	16.11%	2.16%	6.95%
Calceta Ltda.	2	18.00%	2.40%	6.00%
Chone Ltda.	2	18.14%	2.20%	7.00%
Santa Ana	3	19.20%	3.00%	6.82%
Magisterio	3	16.00%	1.00%	N/A
La Benéfica	3	17.53%	2.00%	5.58%
Coacmes	3	21.00%	2.50%	8.00%

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 3.- ¿Las personas (Oficiales de Créditos) que efectúan solicitudes de créditos son independientes de quienes recuperan cartera?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Si	No	Otros
15 de Abril	2			Oficiales de Créditos y Unidad de Cobranzas
Comercio Ltda.	2			Oficiales de Créditos y Unidad de Cobranzas
Calceta Ltda.	2			Oficiales de Créditos y Unidad de Cobranzas
Chone Ltda.	2			Oficiales de Créditos y Unidad de Cobranzas
Santa Ana	3		X	
Magisterio	3		X	
La Benéfica	3		X	
Coacmes	3		X	

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 4.- ¿La Cooperativa a través del personal de cobranzas se plantea metas en el porcentaje de morosidad?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Si	No	Otros
15 de Abril	2	X		
Comercio Ltda.	2	X		
Calceta Ltda.	2	X		
Chone Ltda.	2	X		
Santa Ana	3	X		
Magisterio	3	X		
La Benéfica	3	X		
Coacmes	3	X		

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 5.- ¿El Tiempo promedio que se tarda en liquidar un crédito, desde que el socio inicio su solicitud es de?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Promedio en Días
15 de Abril	2	3
Comercio Ltda.	2	3
Calceta Ltda.	2	4
Chone Ltda.	2	3
Santa Ana	3	6
Magisterio	3	1
La Benéfica	3	8
Coacmes	3	7

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 6.- ¿Qué productos de créditos oferta a sus socios y a que tasa de interés?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Consumo	Microcrédito	Inmobiliario	Comercial	Educativo
15 de Abril	2	14.50%	26.00%	10.50%	11.20%	N/A
Comercio Ltda.	2	16.00%	20.70%	10.30%	10.75%	N/A
Calceta Ltda.	2	15.00%	24.65%	10.00%	N/A	N/A
Chone Ltda.	2	14.90%	24.00%	9.50%	N/A	N/A
Santa Ana	3	15.00%	24.50%	10.00%	N/A	N/A
Magisterio	3	16.00%	N/A	10.75%	N/A	8.00%
La Benéfica	3	14.42%	18.45%	9.00%	N/A	N/A
Coacmes	3	N/A	18.00%	N/A	11.00%	N/A

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 7.- ¿En la aprobación de nuevos créditos que tipos de requisitos solicitan al socio?

Nombre de Cooperativa	Segmento	Tipos de requisitos
15 de Abril	2	Dependen del producto de crédito los requisitos, sin embargo los documentos habilitantes como copia de cédula, papeleta de votación, Soporte de los ingresos son indispensable para cualquiera de ellos
Comercio Ltda.	2	Depende del producto, destacándose planilla de servicios básicos, copia de cedula y papeleta de votación, RUC de ser el caso, garantía además cada producto tiene 10 requisitos de documentos como mínimo que debe reunir el socio para pasar a la siguiente fase de la aprobación del crédito
Calceta Ltda.	2	De acuerdo al producto son los requisitos, generalmente se piden entre 10 y 15 documentos por cada producto para sustento de la operación del crédito
Chone Ltda.	2	Los requisitos dependen del producto de crédito, cada uno de estos tienen aproximadamente 8 a 10 documentos por entregar destacándose documentos habilitantes cedula del deudor y garante, planilla de servicios básico, Balances y otros.
Santa Ana	3	Son 5 a 10 Documentos que debe entregar el socio para pasar a la siguiente fase del crédito, sin embargo para el crédito de inmobiliario y el microcrédito reúne más requisitos como proyecto de inversión y otros
Magisterio	3	Copia de Cédula y Servicio Básico
La Benéfica	3	Depende del producto los requisitos, entre estos están copia de cedula, votación, RUC, Balances, Proyectos, Facturas y Hasta declaración del IVA y del Impuesto a la Renta
Coacmes	3	1 mes de ser socio, un garante, croquis del domicilio y copia de Cédula

*Fuente: Encuesta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y3 en Manabí.
Elaborado por: Autor*

Tabla 8.- ¿Se efectúa análisis antes de conceder la operación del crédito? ¿Qué tipo de análisis? Explique.

Nombre de Cooperativa	Segmento	Tipos de requisitos
15 de Abril	2	Depende del Producto del Crédito, ya que hay productos que solo deben completar documentación y validarla, mientras que otros se deben analizar capacidad de pago.
Comercio Ltda.	2	Se analiza el carácter, capacidad de pago, y se valida los documentos entregados como requisitos
Calceta Ltda.	2	En análisis depende del producto sin embargo se analiza capacidad de pago y endeudamiento, revisando la central y validando ciertos documentos solicitados
Chone Ltda.	2	El asesor de crédito efectúa el análisis financiero al socio y el comité aprueba
Santa Ana	3	Se analiza la situación financiera del socio y los factores que podría afectar la operación
Magisterio	3	La capacidad de Pago y el Plazo
La Benéfica	3	Se analiza la solicitud de crédito, capacidad de pago, colaterales, condiciones y capital
Coacmes	3	Revisión del titular del crédito y garante en el Buro de crédito si tiene deudas y si están al día, y en score interno de la Coop si ha efectuado créditos antes.

Fuente: Encuesta a las Cooperativas de los segmentos 2 y3 en Manabí.

Elaborado por: Autor

Tabla 9.- Indicar con que valor termino al corte 31/12/2016 las siguientes partidas:

NOMBRE DE COOPERATIVA	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO
15 de Abril	76.880.025,40	63.987.946,59	12.892.078,81
Comercio	49.791.643,02	40.995.356,88	8.796.286,14
Calceta	34.253.061,12	24.674.668,78	5.753.021,70
Chone	49.127.470,70	37.033.232,59	12.094.238,11
Santa Ana	19.680.189,35	17.557.869,46	2.027.406,54
Magisterio Manabita	6.499.224,74	3.445.344,76	3.049.832,96
La Benéfica	18.763.637,35	13.948.068,48	4.815.568,87
Coacmes	9.376.053,07	7.321.883,64	1.906.961,09

Nombre De Coop.	Ingresos	Gastos	Utilidades	Gastos Cta. 41	Ingresos Cta. 51
15 de Abril	8.729.943,85	8.729.906,37	37,48	2.211.563,26	754.584,83
Comercio	6.378.527,25	5.860.015,11	518.512,14	1.382.591,34	5.386.128,80
Calceta	3.924.968,11	3.705.703,41	219.264,70	949.979,51	3.718.066,90
Chone	7.090.743,10	6.032.479,46	1.058.263,64	1.178.160,71	6.293.637,35
Santa Ana	790.573,37	695.660,02	94.913,35	195.057,28	684.677,61
Magisterio	1.025.405,78	1.021.358,76	4.047,02	20.748,59	791.016,19
La Benéfica	2.758.463,16	2.414.330,63	344.132,53	544.123,46	1.506.144,11
Coacmes	1.235.727,79	999.669,47	236.058,32	255.681,33	965.216,85

Fuente: Encuesta a las Cooperativas de los segmentos 2 y3 en Manabí.

Elaborado por: Autor

Anexo 4.- Construcción de la metodología para la Captación y colocación de Recursos

Construcción de la metodología para la Captación y colocación de Recursos

Captación de recursos

La captación de recursos se debe hacer a través de estrategias planteadas por la administración de la Cooperativa, es común esperar que una persona sea natural o jurídica se asocie a la Cooperativa, mientras que lo idóneo es buscar alternativas de nuevas captaciones tanto de Ahorro como Plazo Fijo, desarrollando visitas a asociaciones, microempresas, artesanales, y comunidades aprovechando que se sitúan en su mayoría en el sector rural, llamando la atención por la variedad de servicios innovadores que ofertan y que se vuelven una necesidad en el diario vivir de los ciudadanos, como son débitos automáticos para pago de los servicios básicos, pago de declaraciones de Impuestos del SRI, giros o remesas del exterior, pago de Planillas del IESS, recargas a celulares y pago de planes telefónicos, y una gama de servicios que al usuario normalmente le quitan mucho tiempo al trasladarse hasta la ubicación de cada institución a ponerse al día con sus obligaciones financieras, cuando en una Cooperativa de Ahorro y Crédito se pueden brindar todos estos servicios al público en general, y si es socio mejor, porque tan solo necesitaría la firma de una autorización escrita para los débitos de estos valores.

En el caso de los depósitos a plazo fijo, las Cooperativas deben manejar tasas de interés atractivas, para impulsar la captación de recursos monetarios, sin embargo se deben establecer los siguientes parámetros:

1.- Monto Capital:

Monto mínimo de inversión \$ 100,00

Monto máximo de inversión: No hay límite

2.-Tasa de Interes:

Tasa de Interés: se fija de acuerdo al plazo y monto de la inversión.

Plazo mínimo de la inversión: 31 días

Plazo máximo de la inversión: más de 365 días

Este ítem es muy importante considerando que entre más altos sean los intereses, más es productivo para el socio, sin embargo un aspecto al que se le debe prestar atención es que la elevada tasa provoca intereses a pagar, lo que pudiere generar un elevado pasivo con costo si no se evalúa el margen financiero neto.

3.- Tipo de Pago de Interés:

Pagos mensuales

Al vencimiento

Colocación de recursos

Requisitos para otorgar Crédito:

En la colocación de recursos como requisitos estándares de documentos físicos, independientemente del tipo de créditos es recomendable solicitar todo lo que físicamente respalde la operación crediticia: Original y Copia de Cédula y último certificado de votación del deudor, conyuge y garante; Copia de la planilla de servicios básico del deudor y del garante; Copias de las declaraciones de Impuestos ante el SRI, Libreta de Ahorros del Solicitante, Documento que respalde los ingresos, documentos que respalden el proyecto o inversión, objeto o servicios a comprar, RUC o RISE.

Solicitud de Crédito

Se refiere al documento donde se especifica los requerimientos del socio (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).

Pagaré de Crédito

Es denominado como el contrato donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario/socio como de la Cooperativa, se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones, se fijará las tasas de intereses nominal y de mora, y llevará firmas originales del deudor, coodeudor, garantes, y del oficial del crédito, así como del comité de crédito de ser necesario.

Política de análisis

El planteamiento está enfocado en contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos, considerando políticas como las describe Lawrence J. Gitman, en su libro "Fundamentos de Administración Financiera ";

1. **Reputación** (del inglés character): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, también a esta política se la define como carácter donde se considera el comportamiento pasado del socio tanto como socio de la misma Cooperativa como de las demás Cooperativas, en este último análisis una ayuda puede ser el buró de crédito, tomando como base a antecedentes históricos o presentes.
2. **Capacidad**: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante, derivada de los ingresos netos percibidos por el titular del crédito, y su facilidad de generar recursos. Estas dos condiciones son las que el Oficial de crédito debe centrar su atención ya que representan los requisitos básicos para la concesión del crédito.
3. **Capital**: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
4. **Garantía Colateral** (del inglés collateral): la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral, además debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.
5. **Condiciones**: el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

Aspectos Importantes:

Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito son obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito.

Si importar la clase, o el tipo de crédito los procedimientos básicos en el análisis son los mismos, la única diferencia es la minuciosidad del análisis.

Fuente: Encuesta a las Cooperativas de los segmentos 2 y 3 en Manabí.

Elaborado por: Autor