



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**

**TEMA:**

**Captación y Colocación de los Recursos Financieros de la**

**“Cooperativa Juan Pío de Mora”**

**EGRESADA:**

**Yessenia Fabiola Reinoso Vargas**

**TUTOR:**

**C.P.A Darwin Jorge Gil Espinoza Msc.**

**AÑO 2018**

## **Introducción**

Actualmente la economía de los microempresarios en el Ecuador, necesita de quien pueda facilitar capital que sirva para la realización de sus negocios, por lo que estas personas se ven en la necesidad de solicitar préstamos a cooperativas de ahorros y créditos, que son las que más facilidades les dan a la hora de poder acceder a uno, como lo es en el caso de la Ciudad de Caluma donde existen Cooperativas que facilitan a sus socios préstamos para capital de trabajo, y es así que la ciudadanía se ve en la necesidad de aperturar cuentas en estas cooperativas para que en un corto plazo puedan acceder a los beneficios de los préstamos que ofertan las mismas. En su conjunto, las cooperativas de ahorro y crédito suelen ofrecer tasas de interés más altas en cuentas de ahorro, menos cargos y tasas más bajas en préstamos.

Pero para que estas cooperativas de ahorros y créditos puedan facilitar recursos económicos a sus socios deben de captar año a año nuevos socios que puedan facilitar el recurso a dichas instituciones, que a su vez es manejado y prestados a sus clientes para que puedan de esta manera invertir en sus pequeños negocios, conociendo de antemano que las cooperativas de ahorro y crédito viven de esta prestación de servicio como lo es el servicio financiero, en el cual el dinero que reciben lo invierten otorgando préstamos y así obtener rendimiento para que la institución pueda subsistir, de nada sirve que las cooperativas capten muchos recursos de sus socios y nuevos socios si al final no pueden colocar este recurso en préstamos.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, con su Agencia en la Ciudad Caluma donde esta ha captado recursos económicos, pero con la dificultad de poder colocar los mismo en préstamos, esto como una demostración de que, aun manteniendo una solvencia significativa, el mercado busca más conveniencia para acceder a créditos financieros.

## **Desarrollo**

La presente investigación se caracteriza por ser un estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se produce y para ello se recurrirá a técnicas, como la observación y la entrevista que permitirán estar en contacto directo al investigador con la realidad, con la finalidad de recolectar y registrar sistemáticamente información primaria referente al problema de estudio, es decir el lugar en que se producen los acontecimientos, en este caso la agencia Caluma de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, se establece en el mercado financiero desde el año 1973 bajo acuerdo ministerial N°1025, con una proyección de sus fundadores de aperturar otras agencias en diferentes ciudades donde se desarrollan actividades económicas, es por esto que, existen oficinas en las ciudades de Chimbo, Guaranda, Chillanes, Babahoyo, Quinsaloma, Quevedo y Caluma, siendo esta última donde se centra el presente estudio.

Esta institución ofrece a la comunidad servicios financieros y no financieros, por los cuales se caracteriza. Entiéndase como servicios financieros a la atención que presta la institución financiera al calcular la tasa de interés adecuada que cobra sobre los préstamos y la garantía de que los depósitos pueden retirarse en cualquier momento; para el prestatario hipotecario, es la capacidad de comprar una vivienda, financiar un negocio, que se va pagando con el tiempo (Asmundson, 2013).

De acuerdo con Asmundson (2013), los servicios financieros son los que se describen directamente con los movimientos de recursos monetarios, es decir todo lo que respecta a la rentabilidad de intereses, tanto para una institución financiera en el

caso de créditos otorgados, como para la persona beneficiaria en el caso de los depósitos a plazo fijo.

Por otra parte, se define como servicios no financieros a aquellas actividades distintas a la prestación de servicios financieros y de seguros, como por ejemplo actividades que realiza la Cooperativa con la sociedad, o para el bien de la misma (De Clerck S. y Wicken T, 2014).

Como lo indican los autores De Clerck y Wicken (2014), los servicios no financieros son aquellos que no están ligados a rendimientos financieros, es decir, que son más de beneficio social para el cliente de la cooperativa, como por ejemplo los servicios médicos en general y los de mortuoria, los cuales son únicamente para los cuenta ahorristas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, también tiene una división por funciones; cuenta con un departamento de gerencia, donde el encargado se preocupa por el bienestar tanto corporativo como de las personas que forman parte de la institución; el departamento de secretaría que es donde se desenvuelven como auxiliar de captación de fondos; el departamento jurídico que atiende la parte legal de los movimientos financieros; el área de atención al cliente que brinda información y direcciona los posibles movimientos que se darán en la entidad y por último el departamento de cartera, el cual se encarga de estudiar y ejecutar proyectos para que sirvan como medios de captación de recursos, lo que representaría el tema focal de la presente investigación.

Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador están bajo la dependencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 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.

Si bien es cierto la elaboración del presente estudio se plantea a partir de una entrevista con el Gerente de la Cooperativa Juan Pío de Mora de la ciudad Caluma, mediante la cual se pudo conocer la problemática derivada a la captación y colocación de recursos. Entendiendo en primera instancia a la captación de recursos como un problema que toma importancia al momento de su descripción, ya que uno de los objetivos de la institución financiera es acceder a la captación de socios que deseen depositar sus recursos y generar un interés sobre éste, el tiempo establecido en el contrato a plazo fijo; para poder llegar a este punto es necesario tomar acciones que conquisten al socio y así poderlo atraer hacia la institución, lo cual requiere de estrategias bien elaboradas, en donde, se consideran como amenazas otras instituciones de ahorro y crédito y las exigencias suscritas por la Superintendencia de Bancos al requerir documentación pertinente que respalde la proveniencia de los recursos de estos socios. En segunda instancia, con respecto a la colocación de recursos, se debe especificar que para este accionar se requiere de estrategias más complejas que beneficien tanto a la institución como al cliente, ya que para colocar recursos se toman medidas más estrictas en base a los requerimientos establecidos para quienes decidan ser parte de los créditos, tomando en cuenta que sobre todo la estrategia más compleja de deriva sobre los intereses, los mismos que se estipulan con relación a la competencia.

Los diagnósticos de la problemática de la cooperativa Juan Pío de Mora, permiten considerar de acuerdo a la información proporcionada en la entrevista que existen menos cantidad de clientes para la colocación de recursos mediante créditos, por

lo que se demuestra que es más dificultoso poder ofrecer dichos créditos debido a los requerimientos exigidos por parte de la institución y por el tipo de interés elevado que cobra; consecuentemente se identifican una mayor cantidad de socios por captación de recursos mediante pólizas, lo cual coincide con las buenas ofertas de intereses pagados.

Para demostrar las pautas descritas con relación a los requisitos se elabora un cuadro comparativo de estos, para su posterior análisis.

**Cuadro 1. Requisitos de la Cooperativa Juan Pío de Mora y Cooperativa Guaranda (competencia directa).**

<b>CONCEPTO</b>	<b>REQUISITOS “JUAN PÍO DE MORA”</b>	<b>REQUISITOS “GUARANDA”</b>
<b>Captación de recursos</b>	Desde \$101,00 hasta \$100.001,00	Desde \$1.000,00 hasta \$100.001,00
<b>Intereses pagados por captación de recursos</b>	Desde 7%	Desde 5,75%
<b>Dinero mantenido en cuenta para acceder a créditos</b>	Desde \$380,00	Desde \$250,00
<b>Tiempo del dinero en cuenta para acceder a créditos</b>	12 meses	6 meses
<b>Garante para créditos</b>	Refleja historial crediticio y capacidad de pago	Refleja movimiento económico
<b>Intereses de créditos</b>	Desde 10,64%	Desde 10,00%

La tabla elaborada anteriormente demuestra que la cooperativa Juan Pío de Mora establece mayores beneficios para los posibles socios que deseen invertir sus recursos, tomando en cuenta un monto desde \$101,00, lo que visiblemente es accesible para depositar a plazo fijo un recurso que en ocasiones simplemente no tiene movimiento y no produce ninguna rentabilidad, pagando un rendimiento desde el 7% de interés, lo que

inclusive es más alto de lo que ofrecen en la competencia e incluso de lo que ofrecen en Bancos; todo esto es una descripción de lo que respecta a captación de recursos por parte de la institución. Del mismo modo se enfatiza sobre los intereses, que sin duda es otro tema que representa gran realce en el cuadro de los requisitos, lo cual es una desventaja a la hora de colocar recursos entre los clientes, ya que estos intereses son un poco más altos que los que establece la competencia, a su vez se describen también demás requisitos que son exigentes para ser cliente de la cooperativa Juan Pío de Mora.

### **Captación de recursos**

La intermediación financiera está compuesta por la captación de recursos financieros, dentro del glosario de términos 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, s.f.)

Se desarrolla un tipo de captación de clientes para la colocación de recursos mediante créditos, lo que indica una referencia de la principal problemática que enfatiza la cooperativa Juan Pío de Mora, ya que por los exigentes requisitos que establecen se vuelve muy distante el vínculo del cliente con la institución, pero, es por esto que frecuentemente se mantienen estrategias que permiten realizar esta actividad.

Para conceptualizar el término captación de socios para colocación 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 (Solórzano Delgado, 2017)

Por otra parte, se desarrolla también la actividad de captación de socios para la recepción de recursos mediante un contrato a plazo fijo o también denominado pólizas, lo cual es el primer paso de la relación entre el socio y la cooperativa, ya que una vez receptado los recursos, consiguientemente podrá disponerse de éstos para la colocación mediante créditos.

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 (Solórzano Delgado, 2017). 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 Carrero, 2002). 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, s.f.). Normalmente la forma en que ingresa el recurso económico de las captaciones de los socios y nuevos socios es a través de cuentas de ahorros, la finalidad de este producto es recoger el ahorro de los depositarios y ofrecer a estos la disponibilidad inmediata de los mismos.

A pesar de que en el medio existen otras Cooperativas que son amenazas para la satisfactoria captación de clientes, como por ejemplo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda, quien tiene su funcionamiento a la par, y teniendo en cuenta de que a



medida que avanzan los años se presentan cambios como programas y proyectos económicos, la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora no ha sentido un cambio negativo a su aceptación en el mercado, ya que desde los periodos comprendido entre 2016 y 2017 ha tenido un considerable número de captaciones mejorando sus ingresos financieros, teniendo para esto mejores propuestas comerciales, donde incluso se apertura un oficina en la parroquia Ricaurte del Cantón Urdaneta para promocionar sus servicios y de esa manera obtener mayor captación de nuevos socios, lo que dio resultado positivo mejorando las captaciones con respecto a su competencia. El cual se puede demostrar a través de un cuadro comparativo de captaciones entre la cooperativa Juan Pío de Mora y su principal competencia la Cooperativa Guaranda.

**Tabla 1. Captación de Socios (comparativa)**

	<b>Juan Pío de Mora</b>		<b>Guaranda</b>	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Inició</b>	2050	2169	1112	1167
<b>Finalizó</b>	2169	2468	1167	1224
<b>Incremento de Socio</b>	119	299	55	57

**Elaborado por el autor**

Como se puede observar el crecimiento de la cooperativa Juan Pío de Mora, ha sido mayor en el 2017 con una captación de 299 nuevos socios, en comparación con el 2016 que solo fueron 119, teniendo un crecimiento del 151 por ciento con relación al 2016, lo que es muy bueno para el cumplimiento de los objetivos que se plantea la cooperativa Juan Pío de Mora.

Lo que se busca es aumentar el número de socios de esta agencia ubicada en la ciudad de Caluma para que de esta manera se puedan colocar nuevos préstamos que ayuden a la cooperativa a obtener mayores ingresos.

**Tabla 2. Socios que se derivan para captación y colocación de recursos (comparativa)**

	Juan Pio de Mora		Guaranda	
	2016	2017	2016	2017
<b>Clientes por captación para colocación (préstamos).</b>	870	920	900	975
<b>Socios por captación a plazo fijo (póliza).</b>	1180	1249	212	192

**Elaborado por el autor**

La tabla anteriormente establecida presenta un diagnóstico muy significativo que permite evidenciar la realidad de la problemática de la cooperativa Juan Pío de Mora, considerando que existen menos cantidad de clientes para la colocación de recursos mediante préstamos, por lo que se demuestra que es más dificultoso poder colocar dichos préstamos debido a los requerimientos exigidos por parte de la institución y por el tipo de interés elevado que cobra; consecuentemente se refleja una mayor cantidad de socios por captación de recursos mediante pólizas, lo cual coincide con las buenas ofertas de intereses pagados. Esto a su vez refleja que en la cooperativa Guaranda se pueden colocar mayor cantidad de valores por préstamos que la captación por pólizas, tomando en consideración que no afecta tanto sus movimientos económicos, a lo que se hace énfasis que la cooperativa Juan Pío de Mora mantiene mucha liquidez y no logran colocarse estos valores oportunamente.

### **Colocación de Recursos Financieros**

Los recursos financieros no son más que una especie monetaria con valores muy significativos para una institución financiera, éstos son el medio de funcionamiento de la misma, considerando que si logran ser colocados entre clientes se podrá obtener un rendimiento financiero sobre el interés cobrado a corto o largo plazo, siempre y cuando

se lleve a cabo esta transacción bajo las normas legales establecidas por la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora.

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 Leiva, 2007) 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 Leiva, 2007), 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, s.f.)

Es muy importante conocer los valores exactos que representan la liquidez mantenida por la Cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pío de Mora durante los periodos fiscales 2016 y 2017, esto es indispensable para hacer una comparación del monto que tenían disponible para su colocación, dichos valores se detallan a continuación:

**Tabla 3. Fondos disponibles y colocados.**

<b>Datos</b>	<b>Cooperativa Juan Pío de Mora</b>	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Fondos Disponibles - Captación</b>	\$ 67.294,85	\$ 829.279,14
<b>Créditos Otorgados - Colocación</b>	\$ 45.982,66	\$ 328.726,85
<b>Diferencia por colocar</b>	\$ 21.312,19	\$ 500.552,29
<b>Porcentaje colocado</b>	68,33%	39,64%
<b>Porcentaje por colocar</b>	31,67%	60,36%

**Elaborado por el autor**

Estos resultados reflejan el grado de liquidez que disponían para hacer posible la colocación de fondos y se analiza una buena captación de recursos financieros y también una buena gestión de cartera.

Se puede observar que del año 2016 al 2017 hubo un incremento considerable de recursos financieros por parte de los socios que realizaron depósitos y estos a su vez se ve reflejada en el aumento de nuevos socios.

Se puede apreciar que, aun aumentando la cantidad de socios en el 2017, en un alto porcentaje se ha dificultado la colocación de recursos financieros aportados por los socios, mismo que preocupa a la administración de la cooperativa Juan Pío de Mora, porque a medida que transcurre el tiempo y existe más competencia, se vuelve indispensable la captación tanto del cliente como la colocación de los recursos financieros para poder tener una buena ejecución del trabajo interno. Se entiende como recursos financieros el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros se pueden componer por dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, tenencias de bonos y acciones y tenencias de divisas, se pueden captar ya sea por la principal actividad de la organización, por inversores o por préstamos de entidades financieras.

Se definen a las inversiones como dinero sobre el cual una empresa espera identificar las utilidades futuras y prepararse para cosecharlas, utilizando la tecnología y la dinámica del mercado, esto por medio de intereses, o dividendos. (N. Marín, E.Montiel y N. Ketelhohn, 2014)

Actualmente la cooperativa se encuentra viendo la forma de poder colocar los fondos captados durante el año 2017, ya que ha quedado un valor muy alto por colocar en relación con el año 2016 donde casi todo su aporte captados fueros puestos en préstamos a sus socios, obteniendo así un mayor rendimiento financiero, que es lo que busca la cooperativa Juan Pío de Mora, ya que es su actividad principal de obtención de rendimiento.

Mediante la fijación del objetivo se desplazan las causas por la cual la Cooperativa no puede lograr en un cien por ciento sus metas, siendo una de ellas y por ende la más relevante la poca colocación de fondos en el mercado, lo mismo que no se puede lograr en su cabalidad por cuanto existe en el mercado competencia directa con otra institución financiera que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda, que también tiene una gran aceptación en la localidad, la cual coloca dinero en el mercado con menos porcentajes de interés, y, teniendo en cuenta que dispone de los mismos servicios que la Cooperativa Juan Pío de Mora, pero, mostrando una diferencia que realza el accionar de sus funciones, se pudo constatar que mientras la Cooperativa Guaranda cobra menos intereses en los créditos, la Cooperativa Juan Pío de Mora los ofrece con porcentaje mayor (un1 por ciento más), pero en lo que respecta al pago de intereses por captación la cooperativa Juan Pío de Mora paga un porcentaje mayor por dinero a plazo fijo desde un valor inferior al de la competencia, esto hace que se equiparen los beneficios ofrecidos a los clientes. Se entiende por depósito a plazo fijo como un producto en el que el cliente entrega a la banca una cantidad de dinero durante

un período de tiempo a cambio de una remuneración en forma de tipo de interés sobre el capital prestado (Economía Simple.net, 2016). Sin duda, cada institución marca su estrategia en el mercado, deben innovar y buscar conveniencias para sí misma y sobre todo mayor afluencia entre los clientes. Se entiende por innovar, introducir un servicio o producto nuevo para los clientes con mayor calidad que los anteriores, esto apertura nuevos mercados o sectores que buscan productividad o nuevas fuentes de aprovisionamiento (Ferrás, 2014).

Se entiende por competencia aquella situación en la que existe un indefinido número de compradores y vendedores, que intentan maximizar su beneficio o satisfacción, y en la que los precios están determinados únicamente por las fuerzas de la oferta y la demanda. (Economipedia, 2016)

Partiendo del problema principal se estudian las probabilidades que existen para cumplir con el objetivo de la institución de lograr una constante colocación de fondos percibidos por inversiones. Se estudia cuáles son las variaciones de los porcentajes de intereses pagados por ahorros a plazo fijo, lo que indica que la Cooperativa Juan Pío de Mora recepta captación de dinero por inversiones desde \$101,00 hasta valores consiguientes de \$100.001,00, manteniendo en el menor rango un interés del 7% a pagar, es decir el monto de inversión más baja, a su vez se debe estudiar una comparación con la principal competencia como lo es la Cooperativa Guaranda, ésta en cambio, mantiene un interés a pagar de 5,75% con expansión de valores que oscilan desde \$1000,00 hasta valores consiguientes de \$100.001,00, ambas instituciones presentan estos porcentajes para un tiempo de 30 a 60 días. Por otra parte, se hace referencia a las exigencias que se muestran a los clientes o posibles clientes para poder acceder a un crédito, ya que tienen como requisito que el cuenta ahorrista debe mantener en su cuenta un mínimo valor de \$380 durante un periodo de doce meses, con

la firma de responsabilidad de un garante que tenga un sueldo fijo, lo cual se comprueba con anterioridad a la aceptación; mientras que en la Cooperativa Guaranda tienen la política de reunir un monto de \$250,00 durante seis meses, aceptando un garante que simplemente muestre un movimiento económico en su cuenta, sin necesidad de que este sea fijo o en cantidades altas. Es importante acatar que la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora para poder otorgar créditos tiene como políticas verificar minuciosamente aspectos como el historial crediticio del solicitante, la capacidad de pago que tenga y por su puesto el capital del solicitante para responder al crédito.

Uno de los efectos que pueden ser negativos a la colocación de fondos es al momento de manejar cobranzas, lo cual se define como la Gestión que realiza la cooperativa ante sus prestatarios a fin de lograr la recuperación de los créditos y así controlar y mantener la calidad de su cartera y el riesgo institucional. Puede involucrar acciones administrativas y/o judiciales, como es de conocimiento no todos los clientes asumen una responsabilidad en su totalidad, algunos no cancelan las cuotas pactadas por los créditos que reciben, lo que también se deriva a los intereses, ya que por ser parte de las cuotas mensuales a percibir, éstas también disminuyen, pero, esto es el factor riesgo que asume toda institución financiera, para lo cual siempre se debe mantener buenas estrategias de cobranzas para poder recuperar valores colocados en el tiempo establecido. Además, el gerente alega que se ha implementado una oficina jurídica con el fin de tratar temas de cuentas que no se han recuperado total o parcialmente, el cual ejerce las funciones legales con dichos clientes, ya que hace varios años no existían tantos requisitos para poder acceder a los créditos que brindaba la institución, es por eso que ahora este departamento se encarga de ejecutar los procedimientos de manera legal, trabajando asertivamente con el departamento de cobranzas, de acuerdo con los requerimientos que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## Conclusiones

Como resultado del presente trabajo investigativo, se puede concluir describiendo los aspectos más significativos del mismo, los cuales están vinculados directamente a la problemática planteada y existente en la Cooperativa Juan Pío de Mora.

Durante la investigación se verifica que, aun pudiendo captar recursos de clientes o socios, se producen dificultades al momento de proyectar la colocación de los mismos, lo cual obstaculiza el cumplimiento de las metas institucionales de un periodo, tomando en consideración también que para esto el posible cliente o beneficiario de los créditos estudian la posibilidad de pagar menos intereses sobre el dinero crediticio.

Con respecto de la amenaza competitiva, se identificó los principales motivos que son los requisitos solicitados por la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, los que sobrepasan a los requeridos por su competencia directa como lo es la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Limitada, la que inclusive solicita menos valores en la captación para acceder a créditos y además el interés es mucho más bajo, lo que provoca que los créditos disminuyan, como bien se

El cierre de la Oficina que mantenía la Agencia Caluma en la parroquia Ricaurte, ocasiona que disminuya la colocación de recursos por parte de la cooperativa durante el periodo 2017. A su vez, se deriva una afectación en la aparición de cartera vencida que aqueja a la administración de la cooperativa Juan Pío de Mora, ya que se dificulta el traslado de los deudores hacia las instalaciones en Caluma, lo que se convierte en otra más de sus problemáticas, para lo cual se emplea el requerimiento de procesos legales que ayuden a recuperar los valores surgidos en colocación de la localidad Ricaurte, donde se mantuvo una agencia por un cierto periodo.



## Bibliografía

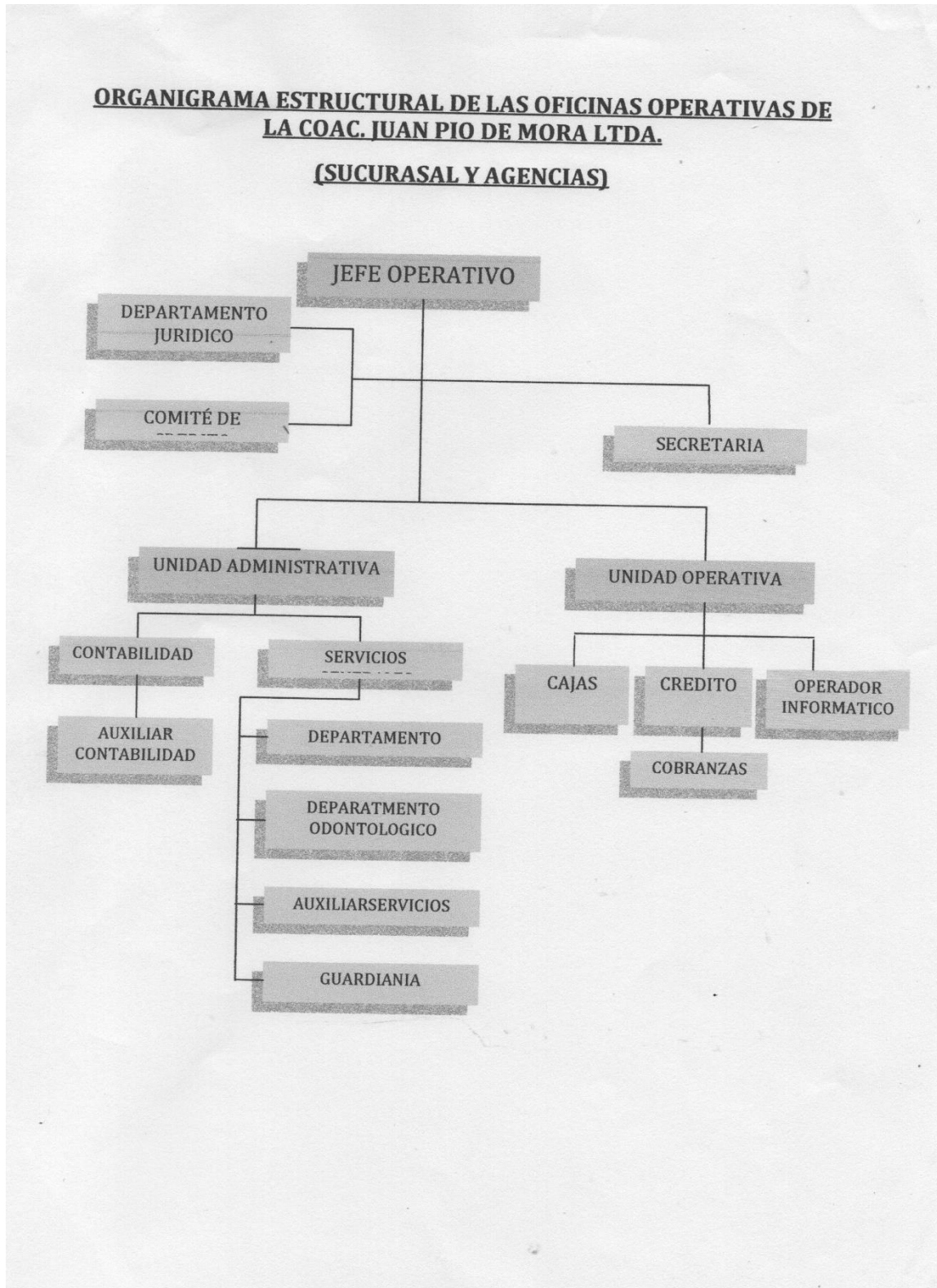
- Asmundson, I. (2013). *Finanzas y Desarrollo*. Obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2015). Banco Central del Ecuador. *Cuestiones Económicas*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/previsiones-macroeconomicas>
- Banco Central del Estado. (s.f.). Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1819/m1819\\_04.htm](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1819/m1819_04.htm)
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- CONGRESO NACIONAL. (1997). *Ley No. 41 LEY DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*. Quito, Ecuador.
- De Clerck S. y Wicken T. (2014). *Government Finance Statistics Manual 2014*. International Monetary Fund.
- Economía Simple.net*. (2016). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/depositos-plazo-fijo>
- Economipedia*. (13 de OCTUBRE de 2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competencia.html>
- Escoto Leiva, R. (2007). *Banca Comercial*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED.
- Ferras, X. (21 de septiembre de 2014). *Innovación 2.0*. Obtenido de <http://xavierferras.blogspot.com/2014/09/una-definicion-de-innovacion.html>
- Galán Amador, M. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>
- GARCÍA ALCÍVAR, E. D., PALÁN OLVERA, A. R., & PINOS CALLE, G. O. (2013). *Propuesta de un manual para la correcta declaración, liquidación y pago del impuesto a la renta de personas naturales no obligadas a llevar contabilidad en el sector comercial (tesis de pregrado)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Juez, Gonzáles, Bautista, Muñoz, Pérez y del Río. (2013). *Economía y Gestión de Entidades no Lucrativas*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*. (10 de mayo de 2011). Recuperado el 28 de febrero de 2018, de Registro Oficial N° 444: <http://base.socioeco.org/docs/ley-ecuador.pdf>
- My Credit Union*. (s.f.). Recuperado el 28 de 02 de 2018, de <https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/Pages/Is-a-Credit-Union-Right-for-Me.aspx>

- N. Marín, E. Montiel y N. Ketelhohn. (2014). *Evaluación de Inversiones Estratégicas*. Bogotá: Editorial Colombia.
- Pampillón, De La Cuesta, Ruza, Vázquez y Bustarviejo. (2016). *SISTEMA FINANCIERO EN PERSPECTIVA*. Madrid.
- Pozo Carrero, E. (2002). *Análisis y formulación de las operaciones financieras*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Romero, B. (29 de septiembre de 2015). *Tus Finanzas - Programa de Educación Financiera*. Obtenido de <https://tusfinanzas.ec/blog/category/sistema-financiero/>
- Servicio de Rentas Internas. (24 de Noviembre de 2017). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/que-es-el-sri>
- Servicio de Rentas Internas. (26 de noviembre de 2017). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>
- Solórzano Delgado, E. F. (2017). *DISEÑO DE METODOLOGÍA PARA LA CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS Y SU INCIDENCIA EN MINIMIZAR RIESGOS FINANCIEROS. - CASO COOP. COACMES (tesis de maestría)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Superintendencia de Bancos*. (s.f.). Recuperado el 2018 de marzo de 01, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia De Bancos*. (s.f.). Recuperado el 28 de febrero de 2018, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Bancos*. (s.f.). Recuperado el 28 de febrero de 2018, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (s.f.). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/327-ver-bolet%C3%ADn-anuario-por-a%C3%B1os>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f.). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f.). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 28 de febrero de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (16 de julio de 2002). *Encuesta, cuestionario y tipos de preguntas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/encuesta-cuestionario-y-tipos-de-preguntas/>
- Zona Económica [en línea]*. (9 de Nov de 2017). Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Organigrama Estructural de la Cooperativa Juan Pío de Mora.



## Anexo 2

### Instalaciones de la Cooperativa Juan Pío de Mora, Agencia Caluma.



## Anexo 3

### Entrevista con el Gerente de la Cooperativa Juan Pío de Mora, Agencia Caluma.



**ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA - AGENCIA CALUMA**

1. ¿Qué actividades se realizan en esta agencia de ahorro y crédito?

En la agencia se realizan diferentes actividades, para lo cual se ha establecido cada área, tenemos el área de gerencia, que es donde se coordina cada una de las acciones de la institución, consiguientemente está el área de secretaría que básicamente realiza la captación de fondos, el área jurídica donde se encargan de los asuntos legales con respecto a los movimientos financieros, el área de atención al cliente donde brindan información sobre los servicios y productos que tiene la cooperativa y por último el área de cartera e inversiones donde se estudian los proyectos que sirven como medio de captación.

2. ¿Qué organismo regula o controla las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador?

La máxima autoridad de todas las entidades financieras es la Superintendencia de Bancos del Ecuador, pero de ahí se deriva la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es quien controla y supervisa nuestras actividades de forma directa.

3. Como persona responsable de esta agencia, ¿Cuál considera usted que sea un problema interno de la institución?

Un problema que aborda esta institución es la dificultosa colocación de los fondos que logramos captar por inversiones, ya que esto es como un objetivo y no logramos cumplirlo en un cien por ciento.

4. ¿Por qué consideraría usted que se dificulta la colocación de fondos disponibles?

Estamos conscientes que en primera instancia, en esta institución existen muchas exigencias con los posibles clientes, ya sea porque ellos alegan que los intereses son altos o porque los requisitos son muy puntuales, como por ejemplo la persona que desea acceder a crédito por más bajo que sea de tener como mínimo en su cuenta de ahorro un total de \$380,00 por un lapso de doce meses, consecuente a esto debe pactar con un

garante que tenga un sueldo fijo y esto deberá ser comprobado, también la persona que desee el crédito estará bajo un estudio económico, lo que servirá para que en caso de no ser puntual en sus cuotas tenga respaldo económico para cubrir con sus deudas.

5. ¿Existe otra Cooperativa de ahorro y crédito en esta localidad que sea una amenaza, es decir una competencia?

Creo que ese es un tema que también preocupa a nuestra institución, ya que en esta localidad existe la Cooperativa Guaranda Ltda. que también tiene mucha acogida por la comunidad, se asume como una amenaza porque sus políticas son diferentes a las nuestras, no son muy exigentes con sus clientes y tenemos conocimientos que mantienen intereses más bajos a diferencia de los nuestros.

6. ¿Cree usted que las estrategias de la competencia son mejores que las de esta institución?

Tomando en cuenta las ventajas de cada una, considero que estamos a la par, ya que en la competencia se mantienen menores intereses en créditos, pero nosotros ofrecemos mayor rendimiento en las inversiones y créditos desde menos cantidades, que es lo que la mayoría de personas toman en consideración, requerir de créditos bajos.

7. ¿Deberían ustedes como institución cambiar políticas para atracción de créditos?

Considero que haciendo un análisis comparativo de valores colocados entre el periodo 2016 y 2017, si se deberían hacer reformas para este nuevo periodo, con el objetivo de lograr mayor colocación de recursos disponibles, pero, tomando en cuenta por su puesto, el factor riesgo, no debemos ser muy flexibles porque de ser también se arriesga la recuperación del dinero, por ello las políticas se deberían modificar junto con el área de cartera de inversiones.



Anexo 4

Balance General Año 2016, visualización de fondos disponibles para colocación.

JUAN PIO DE MORA LTDA		BALANCE GENERAL		Página 0001	
Oficina: AGENCIA CALUMA		Ejercicio 2016			
		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)			
Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).					
		ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES				107644.85
1101	Caja			40350.00	
110105	Efectivo		40000.00		
11010505	Caja General		30000.00		
11010515	Otros Fondos		10000.00		
110110	Caja chica		350.00		
11011005	Caja chica		150.00		
11011010	Fondo Judicial		200.00		
1103	Bancos y otras instituciones financieras			67294.85	
110310	Bancos e instituciones financieras local			67294.85	
11031061	Bco. pichincha Cte. Cor. 3183146104		61994.61		
11031065	BCO. PICHINCHA RICA CTA. CTE. 3404040304		5300.24		
14	CARTERA DE CREDITOS				3790986.39
1402	Cartera de creditos de consumo prioritar			859579.32	
140205	De 1 a 30 dias			62891.98	
14020505	Consumo General		41470.61		
14020510	Emergente de Consumo		21111.90		
14020511	Consumo Hipotecario		309.47		
140210	De 31 a 90 dias			97505.53	
14021005	Consumo General		69797.39		
14021010	Emergente de Consumo		27077.39		
14021011	Consumo Hipotecario		630.75		
140215	De 91 a 180 dias			122011.89	
14021505	Consumo General		90689.37		
14021510	Emergente de Consumo		30346.12		
14021511	Consumo Hipotecario		976.40		
140220	De 181 a 360 dias			194903.04	
14022005	Consumo General		166588.63		
14022010	Emergente de Consumo		26247.45		
14022011	Consumo Hipotecario		2066.96		
140225	De mas de 360 dias			382266.88	
14022505	Consumo General		359814.37		
14022510	Emergente de Consumo		323.48		
14022511	Consumo Hipotecario		22129.03		
1403	Cartera de credito inmobiliario por venc			68571.45	
140305	De 1 a 30 dias			906.49	
14030505	Vivienda		906.49		
140310	De 31 a 90 dias			1626.46	
14031005	Vivienda		1626.46		
140315	De 91 a 180 dias			2500.68	
14031505	Vivienda		2500.68		
140320	De 181 a 360 dias			5249.88	
14032005	vivienda		5249.88		
140325	De mas de 360 dias			58287.94	
14032505	vivienda		58287.94		
1404	Cartera de microcredito por vencer			2511380.28	
140405	De 1 a 30 dias			325578.21	
14040505	Microcredito		196251.48		
14040515	Micro rapidito		289.02		
14040520	Microcredito Rural		39237.80		
14040525	Anticipo para Negocio y Produccion		89799.91		

67294.85 Disponible para colocación

Anexo 5

Balance General Año 2017, visualización de fondos disponibles para colocación.

JUAN PIO DE MORA LTDA		BALANCE GENERAL		Página 0001	
Oficina: AGENCIA CALUMA		Ejercicio 2017			
		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)			
Periodo: 2017/01/01 al 2017/12/31 (Provisional).					
<b>ACTIVO</b>					
11	FONDOS DISPONIBLES				859629.14
1101	Caja			30350.00	
110105	Efectivo		30000.00		
11010515	Otros Fondos	10000.00			
11010550	Reposicion Bobeda	20000.00			
110110	Caja chica		350.00		
11011005	Caja chica	150.00			
11011010	Fondo Judicial	200.00			
1103	Bancos y otras instituciones financieras			829279.14	829279.14 Disponible para colocación
110310	Bancos e instituciones financieras local			829279.14	
11031061	Bco. pichincha Cte. Cor. 3183146104	829279.14			
14	CARTERA DE CREDITOS				3387170.00
1402	Cartera de creditos de consumo prioritar				930290.72
140205	De 1 a 30 dias		65428.45		
14020505	Consumo General	44236.02			
14020510	Emergente de Consumo	20464.00			
14020511	Consumo Hipotecario	461.57			
14020512	Garantizados con DPF	266.86			
140210	De 31 a 90 dias		109795.10		
14021005	Consumo General	74251.27			
14021010	Emergente de Consumo	31265.80			
14021011	Consumo Hipotecario	733.59			
14021012	Garantizados con DPF	3544.44			
140215	De 91 a 180 dias		147984.37		
14021505	Consumo General	107560.46			
14021510	Emergente de Consumo	34594.12			
14021511	Consumo Hipotecario	1135.60			
14021512	Garantizados con DPF	4694.19			
140220	De 181 a 360 dias		213280.62		
14022005	Consumo General	178906.63			
14022010	Emergente de Consumo	27550.32			
14022011	Consumo Hipotecario	2403.99			
14022012	Garantizados con DPF	4419.68			
140225	De mas de 360 dias		393802.18		
14022505	Consumo General	375454.89			
14022510	Emergente de Consumo	136.06			
14022511	Consumo Hipotecario	17495.92			
14022512	Garantizados con DPF	715.31			
1403	Cartera de credito inmobiliario por venc				137707.16
140305	De 1 a 30 dias		1201.41		
14030505	Vivienda	1201.41			
140310	De 31 a 90 dias		2067.15		
14031005	Vivienda	2067.15			
140315	De 91 a 180 dias		3003.34		
14031505	Vivienda	3003.34			
140320	De 181 a 360 dias		6088.28		
14032005	vivienda	6088.28			
140325	De mas de 360 dias		125346.98		
14032505	vivienda	125346.98			
1404	Cartera de microcredito por vencer				1869129.85
140405	De 1 a 30 dias		212751.52		