



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MARZO 2018 – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Producción financiera de la “Cooperativa San José Ltda.”

EGRESADO:

Carlos Alexander Nájera Abril

TUTOR:

Ing. Joffre Miranda Mejía

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la producción financiera enfocada en la captación de liquidez y colocación de los recursos financieros que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda. – Agencia Ventanas, Provincia Los Ríos, en cuanto a las operaciones o actividades financieras que realiza una empresa con los recursos monetarios mediante los créditos, pólizas, inversiones u otros destinados previamente para la apertura de un negocio o un proyecto.

Dentro de la producción financiera existe las problemáticas que dificultan las operaciones de su producción en la Cooperativa "San Jose" Ltda como es la captación y la colocación de recursos financieros , la Cooperativa ha captado recursos económicos pero tienen deficiencia de darles el uso adecuado para ponerlos los mismo en préstamos ,dándose este problema por el porcentaje elevado en los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José que son aquellos otorgados a los clientes o socios de la institución para satisfacer sus necesidades pero que tienen poca credibilidad por la información que brindan los asesores en la manera como lo gestionan, también existe el bajo porcentaje de las pólizas que es el dinero de los socios depositados a un tiempo determinado y la cual genera un bajo interés que no es factible para el cliente.

El presente caso de estudio se encuentra relacionado con la sub línea de producción y competitividad debido a que es un tema que se centra en la finalidad de investigar la dinámica de la producción de esta empresa, la información se profundiza en ver las circunstancias en el sitio en el que se acontece la problemática, para ello se utilizó la técnica de entrevista al gerente general que me facilitó un contacto directo para conocer a profundidad los problemas de acuerdo a la acumulación de datos pertinentes para determinar las causas que originan la misma.

DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda. – Agencia Ventanas inicia sus labores en esta Ciudad bajo ordenanza el 17 de Agosto de 2009, ubicada en las calles 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo. Los procesos de globalización de economías, es el producto de la apertura comercial de muchos países esto ha llevado a cambios profundos en el mercado financiero, a nivel de competitividad cada vez es más relevante este tipo de negocio debido a que influye en la economía de muchas familias y de los negocios que existen en el cantón.

Pese a las necesidades que pasan las pequeñas familias del Cantón Ventanas y a la forma de generar un ingreso a sus hogares, la institución con un servicio de cooperativismo, ofreciéndole a la población en general accesibles servicios tales como :

Servicios financieros: De acuerdo con (Asmundsun.I, 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 la persona beneficiaria en el caso de los depósitos a plazo fijo.

Servicios no financieros : (Wicken, 2014) se define 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 en general y los de mortuoria, los son únicamente para cuentas ahorrista. Se puede decir entonces que los servicios no financieros son aquellos que no están directamente relacionados con la cooperativa por ejemplo la cooperativa al momento de iniciar la liquidación de un crédito el socio o cliente se hace acreedor de un seguro de vida por el servicio prestado , en caso de muerte o accidente del socio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda tiene una división de las funciones con un total de 14 empleados divididos en áreas diferentes las cuales son: gerencia, caja, área de servicio al cliente, crédito, inversiones, departamentos de negocios y ventas. A partir del 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., pasa al segmento 1, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por el organismo de control, a Diciembre 2016 obtiene la calificación de riesgo "A".

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es la dependencia que controla a las cooperativas de ahorro y crédito, estas son consideradas de acuerdo a su constitución como sociedades de derecho privado, que no tienen finalidad de lucro, sino social. La administración de estas entidades financieras recae en sus socios, electos democráticamente entre los socios, estas organizaciones buscan beneficios de sus asociados, son organizaciones comunitarias.

El estudio de este caso se realiza especialmente con la entrevista con la gerente de la Cooperativa San José Ltda., en la Ciudad de Ventanas en el cual se dio a conocer la problemática de la producción financiera, que no es nada más el dinero invertido en las instituciones por los socios y la generación que percibe este en un tiempo determinado. También podría ser el capital obtenido durante un tiempo, en función de las actividades que se generen en la cooperativa para este caso.

Sin embargo, hace un año atrás la Cooperativa San José ha tenido varios inconvenientes en la producción financiera, esta institución se deriva la captación de recursos como el problema principal al momento de su representación, por lo que es una de las metas indispensables para esta entidad, por lo que toda empresa necesita un incremento para su necesidad financiera, permitiendo que la mayor parte de los socios depositen sus recursos para poder así

incrementar interés sobre este con el tiempo establecido de un contrato a plazo fijo, otras de las

causas que afecta a la captación es por las amenazas por otras instituciones de ahorro y crédito y las exigencias por la Superintendencia de Bancos al solicitar la documentación pertinente que ampare la proveniencia de los recursos de los accionistas.

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, 2018)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, estratégicamente ha sabido posesionarse en la mente de los socios, debido que es una Cooperativa que primeramente al momento de hacer una apertura de cuenta no es muy alto en monto en relación con la banca privada, además cuenta con un servicio de cajero donde es muy factible para el socio ya que la transacción realizada en este, no tiene un pago es decir la Cooperativa no están cobrando una tasa por cada transacción que el socio realiza. No obstante, pese que es una institución que cuenta con buenos beneficios también posee sus desventajas en sus servicios.

Otras de las causas en la Cooperativa San José Ltda de acuerdo al diagnóstico de la problemática de la producción financiera es mediante un tipo de captación de clientes para la

colocación de recursos son los créditos que hace referencia a las exigencias de los requisitos que se ajustan y se crea inconvenientes al tener un vínculo distante con el cliente con la institución ,por lo que se señala que es más complejo poder ofrecer dichos créditos, debido al tipo de interés que cobra es muy elevado sea cualquier tipo de crédito como el agrícola , microcréditos , entre otros ocasionando todo esto un desbalance a la producción financiera de la cooperativa es por ende que la institución debe de mantener estrategias que permitan la realización de una actividad que sea factible para la misma .

Para definir el término captación de socios para colocación de recursos, es el 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) .

(MORALES, 2014, pág. 23) “Es por ello que el crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero”.

El mecanismo de llevar una buena captación y colocación de recursos financieros ayuda mucho al incremento de la producción financiera de toda institución bancaria puesto que este es la herramienta primordial para que todos los procesos y servicios que se ofrecen tengan una manera eficaz y eficiente para mantenerse al éxito.

Otra situación que es relevante en cuanto los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José es la garantía debido a que la persona que está en proceso de garante tiene que primero ser socio de la cooperativa, tiene que contar con un historial crediticio bastante bueno, es decir no debe estar en central de riesgo y si el deudor no cuenta con el predio de la casa, en donde

es un requisito de los documentos para hacer un préstamo el garante deberá dar el predio de él. Y si un caso una vez otorgado el crédito la persona deudora quedara mal en la cuota la responsabilidad recaerá en el garante. Para asegurar el reintegro de las sumas acreditadas, los deudores podrían ofrecer alguna garantía adicional a los acreedores. Ya el simple hecho de registrar ante escrito la deuda facilitada como se verá, la posibilidad de reclamar por vía judicial su cobro. (MORALES, 2014, pág. 15) por otra parte se considera que mediante un compromiso la garantía es que algo de confiabilidad, responsabilidad ante cualquier situación, es el hecho de ganar ambas partes según el interés deseado.

Una vez que se otorgue el crédito y si el deudor no ha cumplido con el pago de las cuotas se le hace las visitas domiciliarias correspondientes primero al deudor y después al garante, sino existe una respuesta de ambas partes se procede a hacer las diligencias vía judicial con 3 letras de atraso.

Entonces haciendo énfasis podemos decir que el crecimiento de la empresa depende de la gestión de cobranza que se dé a los recursos y como la empresa recupera dichos recursos para mantener la empresa sostenible.

“La finalidad de una política de cobranza es el pago oportuno de los créditos otorgados a los clientes (socios) tanto considera que el cobro puede estar en función del sector y de la competencia, y la compañía debe determinar cuál será política de cobro y como se aplicará, en el caso de muchas cuentas vencidas un recordatorio, en forma de carta, llamada telefónica o visita personal puede iniciar el pago del cliente, (Graham, 2010, pág. 598).

Una de las actividades que debe realizar la Cooperativa es lo procedimientos pertinentes de cobranza que permitirá la recuperación de los créditos.

Mediante los procedimientos para la cobranza de la Cooperativa San José se emplean los siguientes pasos con cobranzas vencidas

- Llaman al cliente para solicitar que se ponga al día con sus pagos
- Se envía tres cartas de incumplimiento por sus obligaciones
- Contratan a una empresa especializada en cobranzas vencidas
- empezar una acción legal.

Consecuentemente a esta problemática también se deriva la baja captación por los recursos mediante un contrato a plazo fijo también denominado pólizas, lo que es el primer paso de la relación entre el socio y la cooperativa, el bajo interés que ofrecen en las pólizas al momento de guardar su dinero tomando en cuenta que la empresa tiene como interés el 0.01% dependiendo los meses y año que tenga el dinero guardado; es decir si el socio o cliente deposita \$100 dólares tendrán una tasa del 0.001 % que sería a 1 dólar mensual es decir por ejemplo que si el socio congela su dinero por 6 meses tendrá 6 dólares en su totalidad.

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, 2017) 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 (Superintendencia De Bancos, 2018) 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.

Por ende, la cooperativa no capta recursos altos, considerables como las que tiene la competencia, este problema en esta institución "San José" se da por tener un bajo índice en las pólizas y el por el alto porcentaje de los créditos que no le ayudan a tener una estabilidad que sea beneficiosa, no buscan estrategias para el incremento de sus recursos financieros para la producción de la misma. Según. (Wild, 2013, pág. 194) "Por liquidez se entiende la cantidad de efectivo o equivalentes de efectivo que tiene la disponible la compañía y la cantidad de efectivo que puede reunir en un periodo breve.

Es muy importante conocer los valores exactos que representa la liquidez que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., mediante estos últimos periodos tanto 2017-2018 esto es una parte indispensable en el cual me va a permitir ver la comparación el monto que tenían disponible: Para la colocación de dichos valores que se detallan a continuación.

Cuadro. Líquidez de la Cooperativa San José. Ltda.

Estado de Resultado

Código	Denominación	Dic-2017 Monto Real	Dic-2018 Monto Proyectado
1	GASTOS	14.480.933,80	17.115.202,12
1.1	INGRESOS	16.315.619,06	18.875.632,52
	UTILIDAD	1.870.685,26	1.760.430,40

Realizado por el autor

Fuente: Estado de resultado de la Cooperativa "San José".

Estos resultados como se reflejan se ve el grado de liquidez que disponen para hacer posibles la colocación de fondos por lo que, y se analiza una moderada captación de liquidez, más bien no una relevante captación como es la que tiene que disponer. Se puede observar que el año del 2017 al año proyectado del 2018 hubo un incremento en la liquidez : por otra parte la administración financiera de la Cooperativa San José desarrolla las funciones básicas como la inversión, el financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de la entidad permitiendo centrarse los aspectos importantes de los recursos financieros, la rentabilidad y la liquidez, por ende, la administración financiera busca hacer que los recursos sean lucrativos.

El crecimiento, de toda entidad financiera se debe a la administración financiera ya que es uno de los objetivos ,por lo tanto el esfuerzo de todo el equipo de trabajo con el apoyo mancomunado los señores directivos en la toma de decisiones, consiste en buscar un adecuado manejo de los activos y pasivos para buscar la rentabilidad luego de cubrir los gastos financieros , gastos operacionales, gastos de provisiones y otros , lo que permite obtener como resultado utilidades, este manejo y control ayuda a mejorar la capitalización de la cooperativa, durante el ejercicio económico 2017, los niveles de crecimiento en el activo y pasivo sobrepasaron las proyecciones establecidas , en cuanto a la cartera de crédito que es uno de los principales rubros del negocio del negocio , su crecimiento fue más alto que la evolución de los activos y pasivos por lo que nuestros ingresos superaron lo presupuestado, el sistema financiero de la Cooperativa San José mantuvo crecimientos considerables en la cartera de crédito.



BIBLIOGRAFÍA

- Asmundsun. (2013). *Finanzas y Desarrollo*. obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Graham, J. (2010). *Finanzas Cooperativas el vinculo entre la teoria y lo que las empresas hacen "*. Mexico: cengage learning tm.
- Morales, A. M. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Printed in Mexico.
- Solorzano. (2017). *Diseño de Metodología para la Captación y su Incidencia en minimizar riesgos financiero*. guayaquil: Universidad de Especialista Espiritu Santo.
- Solórzano Delgado, E. F. (2017). *Diseño de Metodología para la Captación y Colocación de Recursos y su Incidencia en Minimizar Riesgos Financieros*. Guayaquil.
- Superintendencia de Bancos. (01 de Marzo de 2018). <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>. obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>.
- Wicken, c. s. (2014). *Government Finance Statistics Manual*. international.

CONCLUSIONES

Una vez realizadas la entrevista al gerente general y las investigaciones pertinentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José – Agencia Ventanas, se ha podido determinar los aspectos más importantes, lo cuales están afines directamente con la problemática planteada y existente en la Cooperativa.

Mediante la investigación se pudo destacar que aun teniendo ingresos de los clientes y socios se produjo inconvenientes al momentos de la colocación de los mismos, debido a esta problemática que se da por el alto interés de los créditos y el bajo porcentaje de las pólizas ha impedido cumplir con los objetivos planteados de la organización ,considerando que los clientes o beneficiarios son los que da vida a la entidad por medio de sus aportaciones para asi tener una producción financiera rentable .

Por otra parte, dentro de la Cooperativa también se pudo destacar que la administración financiera no la aplican correctamente por lo que no se enfocan en incrementar los recursos financieros para tener una excelente solvencia de liquidez.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL



PREGUNTAS DE ENTREVISTAS AL GERENTE DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSE .LTDA EN EL CANTÓN
VENTANAS

1. ¿Qué servicios ofrece la Cooperativa San José Ltda y que actividades se realizan en esta agencia? .

Esta cooperativa ofrece diferentes servicios financieros entre los principales están las cuentas de ahorro y los créditos a su vez llamados préstamos entre otros que son los más solicitados por los clientes , por otro lado las distintas actividades, está establecido las diferentes departamentos como es de gerencia que toma la máxima decisión frente a cualquier situación relevante de la empresa , por ende el área de caja que se enfatiza en captar recursos y por otro lado el área jurídica de la parte legal y ultimo la oficina de atención al cliente y el departamento de negocios y ventas es donde brindan información sobre los servicios y productos que tiene la cooperativa y por último el área inversiones donde se estudian los proyectos que sirven como medio de captación para la sostenibilidad de la empresa

2.Siendo usted la gerente encargada de esta institución ¿Está bien informada en saber cuál es la situación más deficiente de esta entidad?

El problema principal de esta Cooperativa es la incrementación de la colocación de fondos por lo que por ahora logramos hacer es por inversiones de los socios y los créditos, ya que esto es como la meta establecida que no logramos cumplirlo en un cien por ciento.

3.¿Siendo usted la gerente porque siente que la colocación de los fondos en es un problema?

En esta entidad financiera por lo general tiene requerimientos con los posibles clientes, porque los que los usuarios alegan que los intereses son altos y el bajo interés de las pólizas es poco accesible para ellos , por otra parte cuando algún cliente decide hacer un crédito los requisitos son un poco rigurosos por lo que tienen que no atrasarse en sus pagos, por lo que no ser así crea un alto interés a pagar, también cabe señalar que al momento que alguien desea abrir una cuenta por lo mínimo debe de tener un monto de \$150,00 , consecuente para hacer un crédito su garante debe de tener una solvencia económica moderada para poder solicitarle .

4. Piensa usted que para captar más fondos deberían realizar más actividades para la incrementación de la misma.

Claro que sí, esto sería muy beneficioso para nosotros como institución puesto que incrementaría nuestra captación de fondos, por ejemplo, por ahora estamos con la cuenta ahorro niño ahorra que beneficia tanto al usuario con a nosotros mismos.

5.¿Qué organismo regula o controla las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador? Como toda entidad financiera 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 todas las actividades de forma directa.