



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

“Seguimiento Post-Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”

Autora: Culqui Tiban, Jessica Maricela

Tutor: Dr. Altamirano Naranjo, Marco Oswaldo

Ambato-Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo. Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo, con cedula de identidad N° 180110563-4 en mi calidad de tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“SEGUIMIENTO POST-CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC”**”, desarrollado por Culqui Tiban Jessica Maricela, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Abril del 2016

EL TUTOR



.....
Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo

C.I. 180110563-4

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Culqui Tiban Jessica Maricela, con cedula de ciudadanía No. 180447350-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema: **“SEGUIMIENTO POST-CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC”**”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Abril del 2016

AUTORA



Jessica Maricela Culqui Tiban

C.I: 180447350-0

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Abril del 2016

AUTORA



Jessica Maricela Culqui Tiban

C.I: 180447350-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“SEGUIMIENTO POST-CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC”**”, elaborado por Jessica Maricela Culqui Tiban, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Medina Remigio

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Jiménez Patricia

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, quien con sus bendiciones me brindo la sabiduría y fortaleza suficiente para culminar con éxitos este proyecto.

A mis queridos padres Augusto y Carmen, quienes con su apoyo incondicional me han hecho una persona de bien y quienes han sido uno de los pilares esenciales de mi vida.

A esa persona especial que llevo a mi vida, quien desde entonces ha estado apoyándome en cada paso que doy y lo ha hecho como mi amigo, mi novio y ahora mi esposo Ricardo.

En especial dedico este proyecto a mi hija Keilly quien se ha convertido en mi fuerza y en el motor principal de mi vida, y mi mayor anhelo esperar que ella se sienta orgullosa de su madre.

A mis queridas hermanas y demás familiares, por sus palabras de aliento y por estar junto a mí brindándome su apoyo.

Jessica Culqui T.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y poner en mi camino a las personas indicadas quienes guiaron mis pasos en todo momento.

A la Universidad Técnica de Ambato, a mi entrañable Facultad de Contabilidad y Auditoría, por transmitir sus conocimientos y formarnos no solo como profesionales sino como personas.

Al Dr. Marco Altamirano por los conocimientos impartidos para realizar la presente investigación.

A todos mis profesores que compartieron sus conocimientos con paciencia y esmero, permitiéndome culminar esta etapa de mi formación Profesional.

A mis queridas amigas quienes con su sincera amistad alegraron mis pasos hacia mi carrera profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC, por abrirme las puertas de su prestigiosa institución y poder realizar el presente proyecto de investigación.

Jessica Culqui T.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “SEGUIMIENTO POST-CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA
LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CAMPESINA “COOPAC”

AUTORA: Jessica Maricela Culqui Tiban

TUTOR: Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo

FECHA: Abril 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El problema objeto de estudio, radica en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” situada en el cantón Ambato. La institución se ve afectada por un incremento de morosidad en su cartera de créditos; una vez ejecutada la investigación se determinó que la falta de seguimiento post-crédito se ha convertido en una de las principales causas al problema en estudio, se identificó que al momento de la colocación de créditos, el departamento deja a sus socios totalmente solos en el manejo empírico del crédito, sin tener un adecuado seguimiento, monitoreo y evaluación del crédito otorgado. Afectando la liquidez de la empresa y por ende su rendimiento operativo.

Es importante que la institución encamine esfuerzos al manejo gerencial y administrativo, en pos de aplicar buenas prácticas que propicien una adecuada gestión de los créditos. Mediante la recopilación de información de fuentes primarias

como entrevistas al comité de créditos y encuesta realizadas a los 185 socios de la Cooperativa, se determinó que la misma no cuenta con una capacitación idónea para realiza un estudio post-crédito, limitándose solo a su otorgación y recuperación al momento de encontrarse en mora, desconociendo por otra parte el procedimiento para la recuperación de cartera, provocando problemas internos. Por ello, se aplicó un indicador de liquidez que dio como resultado que se puede cubrir un 29.33% de Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo Fijo con el monto que posee la cooperativa tanto en Fondos Disponibles como en Inversiones. Para evitar estos inconvenientes se dio a conocer en qué consiste, las características y beneficios del sistema de monitoreo PERLAS, para proponer su implementación, puesto que, la información que se genera a través de este sistema permitirá realizar clasificaciones objetivas y comparativas facilitando el control al supervisor.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SEGUIMIENTO POST – CRÉDITO, LIQUIDEZ, SISTEMA DE MONITOREO PERLAS, GESTIÓN, CRÉDITOS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC:POST-CREDIT MONITORING AND ITS IMPACT ON THE LIQUIDITY OF COOPERATIVE CREDIT UNIONS CAMPESINA "COOPAC"

AUTHOR: Jessica Maricela Culqui Tiban

TUTOR: Dr. Marco Oswaldo Altamirano Naranjo

DATE: April 2016

ABSTRACT

The problem under study is based on the credit union Compazine "COOPAC" located in Canton Ambato. The institution is affected by an increase in defaults on its loan portfolio; After running the investigation established that the lack of post-loan monitoring has become one of the main causes of the problem under study, it was identified that at the time of placement of loans, the department leaves its partners totally alone with an empirical credit management, without proper monitoring, monitoring and evaluation of the credit granted. Affecting the liquidity of the company and therefore its operating performance. It is important that the institution routed efforts to managerial and administrative management, after applying best practices that promote proper management of the appropriations. By collecting information from primary sources such as interviews and survey credit committee made the 185 members of the cooperative, it was determined that it does not have a suitable training takes a post-credit study, limited only to the granting and recovery when being in arrears, ignoring the other hand the procedure for the recovery of

portfolio, causing internal problems. Therefore, an indicator of liquidity that resulted can cover a 29.33% in Demand Deposits and Deposits with the amount that has both cooperative and Investments Available Funds applied. To avoid these problems was unveiled that is, the features and benefits of the PERLAS monitoring system to propose its implementation, since the information generated through this system will allow objective and comparative rankings facilitating control to supervisor.

KEYWORDS: MONITORING POST - CREDIT, LIQUIDITY, PEARLS MONITORING SYSTEM, MANAGEMENT, CREDIT.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Contextualización.....	3
1.1.1 Macro.....	3
1.1.2 Meso.....	5
1.1.3 Micro.....	9
a) Descripción y formulación del problema.....	11

Análisis crítico	11
b) Justificación	9
c) Objetivos	10
CAPÍTULO II	11
2. MARCO TEÓRICO	11
a) Antecedentes Investigativos.....	11
b) Fundamentación	15
2.1 Fundamentación Filosófica.....	15
2.2 Fundamentación Legal.....	17
c) Categorización Fundamental.....	22
Supraordinación de las Variables	22
Subordinación de las Variable independiente.....	23
Subordinación de la variable dependiente	24
Marco conceptual de la variable independiente.- Servicio Post-crédito.....	25
Marco conceptual de la variable dependiente.- Liquidez	30
d) HIPÓTESIS.....	41
CAPÍTULO III	42
3. METODOLOGÍA	42
a) Modalidad, enfoque y nivel de investigación	42
3.1 Enfoque.....	42
3.2 Modalidad básica de la investigación	42
3.3 Nivel o Tipo de Investigación.....	44
b) Población y muestra	46
c) Operacionalización de variables	49

Operacionalización variable independiente	49
Operacionalización variable dependiente	50
d) Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias	51
Plan de recolección de información.....	51
Plan para procesamiento de la información.....	54
Plan de análisis e interpretación de resultados.....	55
CAPÍTULO IV	56
4. RESULTADOS	56
a) Principales Resultados	56
4.1 Resultados de la entrevista.....	56
4.2 Resultados de la Encuesta.....	63
4.3 Evaluación de créditos otorgados en el año 2014.....	74
4.4 Verificación de hipótesis	79
4.5 Cálculo del chi-cuadrado	80
4.6 Determinación de la liquidez que posee la Cooperativa.....	82
b) Conclusiones	91
c) Recomendaciones.....	93
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Segmentación del sector financiero popular y solidario	5
Tabla 2: Categorías y días de morosidad microcrédito	29
Tabla 3: Categorías y días de morosidad comercial.....	29
Tabla 4: Categorías y Días de Consumo	30
Tabla 5: La Cooperativa brinda servicio post-crédito.....	63
Tabla 6: El servicio post-crédito influye en la liquidez	64
Tabla 7: El personal del área de crédito está capacitado.....	65
Tabla 8: La Cooperativa realiza un adecuado seguimiento a los créditos	66
Tabla 9: Asesoría para la correcta utilización de los préstamos	67
Tabla 10: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos crediticios.....	69
Tabla 11: Gestión realizada por el departamento de crédito.....	70
Tabla 12: La Cooperativa cuenta con un sistema de monitoreo interno	71
Tabla 13: aplicación de un sistema de monitoreo	72
Tabla 14: Créditos vencidos otorgados en el año 2014.....	74
Tabla 15: Retraso en pagos en cartera de microcréditos durante el año 2014.....	76
Tabla 16: Cartera Vencida en créditos de consumo en el año2014	78
Tabla 17: Frecuencias Observadas.....	80
Tabla 18: Frecuencias Esperadas	81
Tabla 19: Cálculo del Chi Cuadrado	81
Tabla 20: Balance General 2012-2013-2014	84
Tabla 21: Claves rápidas para la aplicación del Sistema Monitoreo "PERLAS"	97

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro 1: Cooperativas de Tungurahua supervisadas por la SEPS.....	6
Cuadro 2: Ubicación de la Cooperativa “COOPAC” según su segmentación.....	10
Cuadro 3: Operacionalización variable independiente: Servicio post-crédito.....	49
Cuadro 4: Operacionalización variable dependiente: Liquidez	50
Cuadro 5: Recursos de apoyo.....	52
Cuadro 6: Plan de recolección de información	53
Cuadro 7: Indicadores de gestión.....	57
Cuadro 8: Indicadores de liquidez.....	57
Cuadro 9: Capacitación post- crédito.....	58
Cuadro 10: Servicio post-crédito	59
Cuadro 11: Frecuencia de Seguimiento a los Créditos Otorgados.....	59
Cuadro 12: Asesoría para la correcta utilización de los préstamos otorgados.....	60
Cuadro 13: Políticas y Procedimientos	60
Cuadro 14: Recuperación de Cartera	61
Cuadro 15: Sistema de Monitoreo PERLAS.....	61
Cuadro 16: Gestión financiera con la aplicación del sistema de monitoreo PERLAS	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Grafico 1: Árbol de Problemas	8
Grafico 2: Supraordinación de las Variables	22
Grafico 3: Subordinación de la Variable Independiente	23
Grafico 4: Subordinación de la variable dependiente	24
Grafico 5: Ejemplo de representación gráfica de resultados de la encuesta	54
Grafico 6: La Cooperativa brinda servicio post-crédito.....	63
Grafico 7: El servicio post-crédito influye en la liquidez	64
Grafico 8: El personal del área de crédito está capacitado.....	66
Grafico 9: La Cooperativa realiza un adecuado seguimiento a los créditos	67
Grafico 10: Asesoría para la correcta utilización de los préstamos	68
Grafico 11: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos crediticios.....	69
Grafico 12: Gestión realizada por el departamento de crédito.....	70
Grafico 13: La Cooperativa cuenta con un sistema de monitoreo interno.....	71
Grafico 14: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos crediticios.....	73
Grafico 15: Retraso en pagos de Microcréditos durante el año 2014	77
Grafico 16: Cartera Vencida en créditos de consumo en el año2014	78
Grafico 17: Componentes del sistema PERLAS.....	96

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado Seguimiento Post-Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”, tiene como finalidad determinar si la cooperativa realiza seguimientos post- crédito a sus socios, puesto que, no se ha recuperado en el tiempo establecido los montos pactados, causando dificultades a la cooperativa desde el punto de vista financiero, además se pretende analizar la liquidez de la Cooperativa aplicando indicadores. Por otra parte, para contribuir a mejorar la gestión del área de créditos se propone la implementación del Sistema de monitoreo PERLAS, para lo cual se da a conocer en que consiste, sus características y beneficios.

Desde esta perspectiva, el desarrollo de la investigación se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I: El Problema, en este capítulo se plantea el problema de investigación, se efectúa su contextualización macro, meso y micro, se realiza un análisis crítico, se plantean los objetivos indicando que se quiere obtener, como y para qué.

Capítulo II: Marco Teórico, en este capítulo se da a conocer los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica y fundamentación legal que brindan sustento al trabajo de investigación, categorización fundamentales de las variables, también, se establece la hipótesis.

Capítulo III. Metodología, se elabora la metodología de la investigación, se establece su modalidad y tipo de investigación a aplicar, se determina la población a ser analizada y de ser necesario se establece una muestra, también se realiza la operacionalidad de las variables, se da a conocer el plan de recolección de datos y el plan para su procesamiento y análisis.

Capítulo IV: Resultados, en este capítulo se procede a dar a conocer los principales resultados que se obtuvo luego de la aplicación de las diferentes técnicas, con su análisis e interpretación, y las limitaciones del estudio realizado, Así también, se da a conocer las conclusiones del trabajo investigativo y las recomendaciones del mismo.

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

TEMA

Seguimiento Post-Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”

1.1 Contextualización

1.1.1 Macro

Actualmente, el cooperativismo está catalogado a nivel mundial como uno de los pilares más significativos que sustentan el desenvolvimiento económico de las diferentes regiones. Evidentemente, el Ecuador ha dedicado esfuerzos para adoptar este modelo como alternativa que contribuya al desarrollo económico y social.

Desde entonces, el sistema cooperativo en el país ha marcado un papel crucial dentro del mercado financiero, logrando superar dificultades que se han presentado a lo largo de los años.

Según FOROS ECUADOR en el año 1999 en el gobierno presidido por el Dr. Jamil Mahuad se dio una de las mayores crisis financieras del país. Esta crisis económica se produjo al momento de la difusión de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en 1994, que liberalizó las tasas de interés y permitió la libre circulación de capital y el aumento de los créditos vinculados, trayendo como consecuencias

bajos índices de liquidez en el sistema financiero y declarándose Feriado Bancario en el país, este consistía en el congelamiento de depósitos de millones de ciudadanos, que provocaría la quiebra y cierre del 70% de instituciones financieras en el Ecuador.

Estos acontecimientos trajeron como consecuencia la desconfianza y credibilidad de los bancos, por lo que fue necesario buscar alternativas para demostrar al cliente que existen otras opciones que permiten fomentar el ahorro y concesión de créditos, favoreciendo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales han alcanzado cierto prestigio a nivel nacional.

En un mundo globalizado, tanto financiera, como tecnológicamente, las crisis económicas acarrear consigo una variedad de problemas, como es el caso de la falta de liquidez en las organizaciones, lo que representa un descontrol en las inversiones, afectando tanto al sistema financiero público como al privado.

Su importancia radica en la necesidad de aplicar un sistema cooperativista seguro y efectivo, sustentado en reglas, procedimientos, normas y principios que propicien tanto el desarrollo económico como social. Las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en una de las principales fuentes socioeconómicas y financieras del país, bajo estas circunstancias es necesario contar con Política de Créditos adecuadas que permita calcular, valorar y mitigar los riesgos asumidos por la institución, los ingresos generados por las Cooperativas son en gran parte gracias a los créditos otorgados a los socios. Estos ingresos incrementan la liquidez de las Cooperativas, ayudando al cumplimiento de metas y a su permanencia en el mercado.

De acuerdo al artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero, menciona que las cooperativas deberán ubicarse según los segmentos que la Junta determine, acuerdo al tipo y al saldo de sus activos estos se ubicarán en los siguientes segmentos

Tabla 1: Segmentación del sector financiero popular y solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Elaborado por: Superintendencia de economía popular y solidaria

1.1.2 Meso

A nivel nacional Tungurahua es considerada como la tercera provincia con mayor número de Cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que se han convertido en una fuente financiera primordial en la sociedad, debido que es un gran apoyo al comercio.

“Este sistema financiero ha tenido una gran acogida en Ambato y a nivel de la provincia, especialmente aquellas entidades que están administradas por grupos indígenas, que vieron como un referente a las primeras cooperativas que nacieron a nivel nacional a raíz de la crisis bancaria que soportó Ecuador en los años 1990-2000”(LA HORA, 2011).

Anteriormente estas instituciones eran reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica Social (MIES) y desde el 08 de octubre del 2012 las cooperativas financieras y no financieras se encuentran reguladas por la (SEPS) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Según la revista (AMBATONEWS, 2015) afirma que “La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) establece que al menos en el país existen 900 entidades en este segmento de la economía; de las cuales casi 200 están en Tungurahua”.

La inmensa mayoría del inventario de cooperativas de la provincia Tungurahua presenta un modelo financiero regido por presupuestos y planes tanto operativos como financieros para hacerle frente a los imprevistos que se presenten, sustentados en las estrategias financieras previstas. Actualmente, dichas cooperativas cuentan con fuertes estrategias de planificación que reafirman la necesidad de adoptar procesos netamente internos que guíen a la institución y se basen en la búsqueda al logro de los objetivos propuestos a través de la implementación de estrategias.

De acuerdo a la SEPS, hasta el 20 de Febrero de 2016, se determinó que existen 153 Cooperativas (Activas) en la provincia de Tungurahua, las mismas que serán detalladas a continuación según fecha de acuerdo ministerial y su respectiva segmentación.

Cuadro 1: Cooperativas de Tungurahua supervisadas por la SEPS

Cód. Org.	Razón Social	Segmento	Fecha acuerdo ministerial
1734	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	SEGMENTO 1	20/05/1963
1757	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	SEGMENTO 1	20/05/1963
314	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA	SEGMENTO 1	10/06/1964
29	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	SEGMENTO 3	19/05/1966
5089	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES SECUNDARIOS DEL TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 5	27/07/1970
421	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	SEGMENTO 4	17/12/1971
128	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO LTDA.	SEGMENTO 4	25/02/1977
1871	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	SEGMENTO 1	28/11/1984
413	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	SEGMENTO 4	15/05/1985
3580	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSITARIA LTDA.	SEGMENTO 5	07/07/1986
2530	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA	SEGMENTO 4	20/04/1992
4937	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GELEC LTDA.	SEGMENTO 5	13/03/1996
205	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	SEGMENTO 3	27/06/1996
1774	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	SEGMENTO 1	15/12/1997
1159	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CORPORACION DE ORGA. CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	SEGMENTO 5	15/06/1999
4976	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DAVID LTDA.	SEGMENTO 4	03/04/2000
395	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALATE LTDA.	SEGMENTO 5	09/09/2000
8016	COOP. DE AHORRO Y CREDITO 15 DE DICIEMBRE LINDERO LTDA	SEGMENTO 5	25/09/2000
902	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	SEGMENTO 4	20/12/2000
1956	COOP. DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. – AMBATO	SEGMENTO 4	02/01/2001
3290	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURIÑAN	SEGMENTO 5	28/08/2001

2942	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC ÑAN LTDA.	SEGMENTO 4	10/10/2001
1265	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SURANGAY LTDA	SEGMENTO 5	11/01/2002
4309	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL ESFUERZO LTDA	SEGMENTO 5	11/01/2002
375	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	SEGMENTO 3	20/02/2002
1949	COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA.TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	27/02/2002
4372	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO AMANECER LTDA. – TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	01/04/2002
2589	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 4	23/05/2002
4151	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE MAYO LTDA	SEGMENTO 5	21/06/2002
4755	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESFUERZO UNIDO PARA EL DESARROLLO DEL CHILCO LA ESPERANZA LTDA.	SEGMENTO 5	22/06/2002
4700	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RUNAPAK RIKCHARI LTDA.	SEGMENTO 5	13/08/2002
4229	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN PABLO LTDA.	SEGMENTO 5	15/08/2002
332	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	SEGMENTO 4	30/09/2002
3812	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL CALVARIO LTDA.	SEGMENTO 5	16/10/2002
631	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAINT MICHEL LTDA.	SEGMENTO 5	18/10/2002
3279	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	SEGMENTO 3	06/11/2002
153	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.	SEGMENTO 2	10/01/2003
1040	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	SEGMENTO 2	13/01/2003
2185	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	SEGMENTO 2	17/01/2003
251	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CARROCEROS DE TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	30/07/2003
1058	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	SEGMENTO 5	17/10/2003
1717	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA Y PROGRESO LTDA	SEGMENTO 5	12/12/2003
297	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLANGANATES	SEGMENTO 5	14/04/2004
3329	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHASKI LTDA	SEGMENTO 5	03/06/2004
3729	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORESTA LTDA	SEGMENTO 4	16/09/2004
5068	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE ANGAHUANA ALTO	SEGMENTO 5	24/09/2004
1343	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO	SEGMENTO 5	28/09/2004
2777	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INKA KIPU	SEGMENTO 5	31/03/2005
2479	COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	SEGMENTO 4	08/04/2005
3506	COOP. DE AHORRO Y CREDITO WUÑARISHUN CRECEREMOS	SEGMENTO 5	26/04/2005
6605	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODEPA LTDA	SEGMENTO 5	15/05/2005
286	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALASACA	SEGMENTO 4	17/10/2005
574	COOP. DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA.	SEGMENTO 5	17/10/2005
2167	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK RUNA LTDA	SEGMENTO 5	17/10/2005
1726	COOP. DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	SEGMENTO 4	25/10/2005
1025	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS ANDES LTDA.	SEGMENTO 5	10/03/2006
1368	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	SEGMENTO 4	10/03/2006
3911	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUJERES LIDERES LTDA	SEGMENTO 5	04/05/2006
747	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JATUN RUNA LTDA	SEGMENTO 5	26/06/2006
794	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	SEGMENTO 4	28/09/2006
455	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLANKAK RUNA LTDA.	SEGMENTO 4	13/11/2006
2895	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	SEGMENTO 3	16/11/2006
1999	COOP. DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 4	22/12/2006
3099	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA DEL ECUADOR – TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	26/12/2006
8708	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PAKARYMUY – AMANECIENDO	SEGMENTO 3	17/05/2007
2962	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURY WAYTA LTDA.	SEGMENTO 5	18/06/2007
109	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 21 DE NOVIEMBRE LTDA.	SEGMENTO 5	27/06/2007
3779	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	SEGMENTO 4	12/07/2007
2576	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PRODUCCION LTDA.	SEGMENTO 5	01/08/2007
9516	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMERIKA LTDA		06/08/2007
2737	COOP. DE AHORRO Y CREDITO UNIÓN QUISAPINCHA LTDA.	SEGMENTO 5	20/08/2007
2661	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TAMBOLOMA LTDA.	SEGMENTO 5	23/08/2007
5362	COOP. DE AHORRO Y CREDITO DESARROLLO POPULAR LTDA.	SEGMENTO 5	23/08/2007

4022	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	SEGMENTO 4	28/08/2007
233	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	SEGMENTO 4	28/08/2007
3583	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	SEGMENTO 3	19/09/2007
3765	COOP. DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA LTDA	SEGMENTO 4	25/10/2007
2885	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN BENIGNO VELA LTDA.	SEGMENTO 5	05/12/2007
1725	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	SEGMENTO 2	12/12/2007
2275	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ALIANZA AMBATILLO LTDA.	SEGMENTO 5	20/12/2007
46	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA LUCIA LTDA.	SEGMENTO 5	14/01/2008
1624	COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN FERNANDO LTDA. – AMBATO	SEGMENTO 5	19/01/2008
2452	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA.	SEGMENTO 5	31/01/2008
3953	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK ÑAN LTDA	SEGMENTO 5	06/02/2008
162	COOP. DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO UN NUEVO PAIS	SEGMENTO 3	13/02/2008
2901	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA.	SEGMENTO 5	06/03/2008
3217	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	SEGMENTO 4	24/03/2008
188	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	SEGMENTO 4	14/04/2008
316	COOP. DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.	SEGMENTO 5	14/04/2008
4059	COOP. DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.	SEGMENTO 3	21/05/2008
1181	COOP. DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	SEGMENTO 4	26/05/2008
2894	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	SEGMENTO 3	30/05/2008
2068	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA - TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 5	04/06/2008
11446	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTISERVICIOS	SEGMENTO 5	17/07/2008
7383	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI PRONT LTDA	SEGMENTO 5	17/10/2008
1404	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DORADO LTDA	SEGMENTO 5	02/12/2008
4600	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORAZON DE JESUS LTDA	SEGMENTO 5	28/12/2008
8883	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIRACHINA	SEGMENTO 5	02/02/2009
4063	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WUAMANLOMA LTDA.	SEGMENTO 5	03/06/2009
328	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	SEGMENTO 4	09/06/2009
3243	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL SISTEMA DE RIEGO AMBATO HUACHI PELILEO LTDA	SEGMENTO 5	24/06/2009
5447	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUADOR SOLIDARIO LTDA.	SEGMENTO 5	03/07/2009
3444	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	SEGMENTO 4	01/08/2009
951	COOP. DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA	SEGMENTO 5	13/11/2009
9255	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI – LATINA	SEGMENTO 5	25/11/2009
8772	COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE CHIBULEO	SEGMENTO 5	25/11/2009
143	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUZ DE AMERICA LTDA	SEGMENTO 5	01/12/2009
9316	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE AMBATO	SEGMENTO 5	09/02/2010
3271	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TRINIDAD LTDA.	SEGMENTO 5	19/02/2010
11449	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JATUN TANDANAKUI	SEGMENTO 5	11/03/2010
8726	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	SEGMENTO 4	24/03/2010
9445	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRENDA	SEGMENTO 5	13/04/2010
3995	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DESARROLLO ESCOLAR COMUNITARIO LTDA	SEGMENTO 5	05/05/2010
10118	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIPAC	SEGMENTO 5	10/05/2010
622	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	SEGMENTO 4	25/05/2010
196	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANREDIT LTDA.	SEGMENTO 4	06/07/2010
1393	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	SEGMENTO 4	08/07/2010
8757	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANGAHUANA	SEGMENTO 5	13/07/2010
8718	COOP. DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	SEGMENTO 4	02/08/2010
8814	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CODESE - ECUADOR	SEGMENTO 5	04/08/2010
9128	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	SEGMENTO 4	10/08/2010
11440	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COTALO	SEGMENTO 5	10/08/2010
11261	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLOS ANDINOS		24/08/2010
9356	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	SEGMENTO 4	01/09/2010
8720	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL SOL	SEGMENTO 5	13/09/2010
3617	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRESTAMOS DEL SUR LTDA	SEGMENTO 5	14/12/2010

4115	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NATIVA LTDA.	SEGMENTO 5	23/02/2011
8072	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENAS UNIDOS LTDA	SEGMENTO 5	23/02/2011
1248	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	SEGMENTO 4	23/02/2011
8732	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALLI KAWSAY	SEGMENTO 5	03/03/2011
5343	COOP. DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA	SEGMENTO 5	22/03/2011
8764	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD SOLIDARIA	SEGMENTO 5	01/04/2011
8730	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA	SEGMENTO 5	18/04/2011
9330	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI OPCION	SEGMENTO 5	20/04/2011
9008	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AYNÍ- SUIZA	SEGMENTO 5	27/04/2011
8736	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	SEGMENTO 4	28/04/2011
8762	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD LUCHADORA	SEGMENTO 5	06/06/2011
9108	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVOS LUCHADORES	SEGMENTO 5	17/06/2011
5259	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUACTIVA LTDA.	SEGMENTO 4	18/07/2011
9335	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TECNOCREDITO	SEGMENTO 5	23/08/2011
8812	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRESTO	SEGMENTO 5	23/08/2011
8863	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODVISION	SEGMENTO 5	15/09/2011
1490	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE JUNIO LTDA.	SEGMENTO 5	21/09/2011
8713	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FAMILIAR	SEGMENTO 5	27/09/2011
8770	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVOS EMPRENDEDORES	SEGMENTO 5	29/09/2011
11258	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDINSA		17/10/2011
8737	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONTINENTAL	SEGMENTO 5	25/10/2011
11275	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRENDEDORES INDIGENAS DE TUNGURAHUA - COACPRINTU	SEGMENTO 5	09/12/2011
9588	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORDESFIN	SEGMENTO 5	19/12/2011
9610	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PICAIIHUA	SEGMENTO 5	20/12/2011
8864	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KICHWAS	SEGMENTO 5	21/12/2011
9361	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA DE TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	29/12/2011
8746	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDER	SEGMENTO 4	03/02/2012

Fuente: Investigación

Elaborado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.1.3 Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina (COOPAC), es una organización privada, ubicada en la ciudad de Ambato, formada por personas naturales y sin finalidad de lucro, su propósito primordial es servir a la población campesina y del sector rural de la provincia Tungurahua, sierra y oriente del Ecuador.

Constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 1007 del Ministerio de Bienestar Social bajo el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito “GOLDA MEIR”, con fecha 27 de junio de 1996.

Bajo la Subdirección Regional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social. El 28 de junio del 2006, mediante Acuerdo No. SEPS-ROEPS-2013-001431, los estatutos sociales fueron reformados, donde se da el cambio de razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”.

La Cooperativa COOPAC tiene como misión “Ser una Cooperativa con innovados servicios financieros, ágiles y eficientes con costos sumamente convenientes para sus socios, que le permitan invertir en áreas productivas familiares y microempresa, mejorando sus ingresos y ganancias para alcanzar mejores niveles de vida en términos de alimentación, salud, vivienda y educación.”

Actualmente, muchas cooperativas no cuentan con un seguimiento adecuado del post-crédito, contribuyendo negativamente en la liquidez de la institución. En tal sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina ubicada en la ciudad de Ambato necesita implementar estrategias de control para el destino de los créditos otorgados a los socios, con el fin de dar un seguimiento, monitoreo y evaluación post-crédito efectivo y minimizar el efecto negativo que incide en la liquidez de dicha cooperativa.

La cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC, se encuentra ubicada en el SEGMENTO 3, el cual indica que la entidad posee un nivel de activos mayor a USD 5`000.000

Cuadro 2: Ubicación de la Cooperativa “COOPAC” según su segmentación

Nº	Razón Social	Segmento
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	SEGMENTO 3
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	SEGMENTO 3
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	SEGMENTO 3
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	SEGMENTO 3
5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	SEGMENTO 3
6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PAKARYMUY - AMANECIENDO	SEGMENTO 3
7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	SEGMENTO 3
8	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO UN NUEVO PAIS	SEGMENTO 3
9	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.	SEGMENTO 3
10	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	SEGMENTO 3

Fuente: Dirección Nacional de Estadística y Estudios de la SEPS

Elaborado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

a) Descripción y formulación del problema

Análisis crítico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina de la ciudad de Ambato en los últimos tiempos ha ganado gran prestigio y fidelidad de los socios y clientes, pero se han encontrado ciertos inconvenientes en la institución, los cuales se establecerán a continuación.

Una vez establecido el problema existente en la Cooperativa, se ha podido determinar que una de las causas a los bajos niveles de liquidez en la institución se debe al no cumplimiento de las políticas de gestión financiera por parte del personal encargado, provocando un deficiente control y monitoreo post-crédito, presentado inconvenientes en la recuperación de los montos pactados en el tiempo establecido, causando dificultades tanto a la cooperativa, como a los socios.

Además, el desconocimiento de procesos post- crédito en la entidad, tienen como consecuencia la creación de incorrectas estrategias de control, las cuales no permiten tener un control adecuado sobre la recuperación de los créditos otorgados y la disminución de morosidad por parte de los clientes.

Conjuntamente la inadecuada gestión empresarial incide a las malas prácticas de liderazgo en gestión de créditos y estos a su vez provocan una deficiente toma de decisiones por parte de la gerencia.

El poco conocimiento que poseen los actuales socios acerca de la cooperativa, son producto de una débil estrategia de mercado efectuadas por la institución, lo que lleva junto con el alto grado de riesgo en cartera y a las deficientes políticas de otorgamiento de créditos y cobro de los mismos, a pérdidas económicas visibles en la institución.

El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y, a la vez, determinar la

viabilidad que representa esta colocación para las entidades. El propósito del seguimiento de crédito es identificar posibles situaciones de no pago en el futuro, induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera de las entidades ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

A continuación se presenta el árbol de problemas para identificar el problema principal que incide en la dirección administrativa financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina de la ciudad de Ambato.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

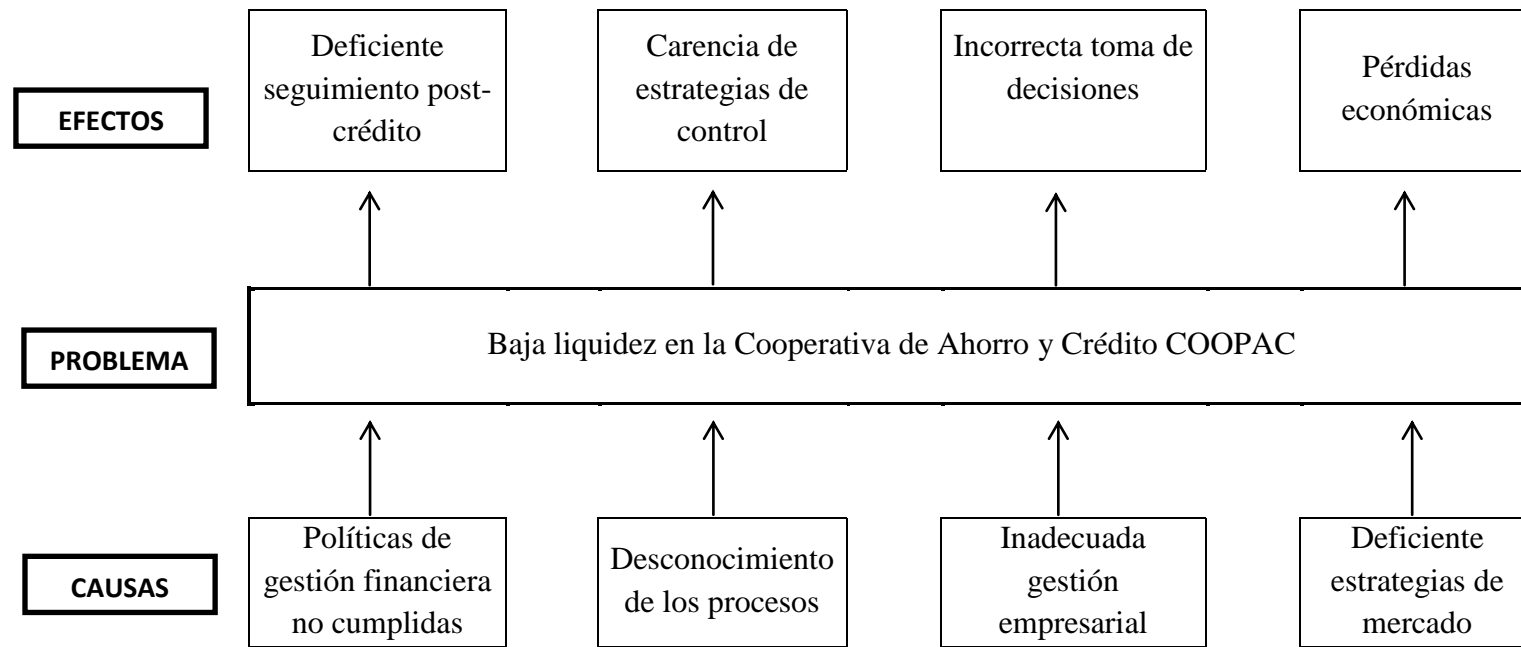


Grafico 1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Jessica Maricela Culqui Tiban

b) Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica por cuanto a través de ello se logrará buscar posibles soluciones en la institución, con el fin de ayudar a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” a corregir inconsistencias surgidas por la ausencia de un sistema para realizar el seguimiento post-crédito.

La investigación propuesta será de gran impacto y por ende novedoso, puesto que es un tema nuevo en el área financiera, debido a que ninguna cooperativa se ha enfocado en un análisis de destino de los créditos emitidos, este análisis se alcanzará al establecer posibles opciones para una mejor gestión administrativa.

Este proyecto es de gran utilidad tanto para el investigador como para la institución, debido que nos permite analizar si los requisitos establecidos en los reglamentos se aplicaron en el proceso de concesión de créditos, tomando en cuenta la calificación que el cliente tiene en la central de riesgos, constatando que el solicitante no mantenga vinculación hasta cuarto grado de consanguinidad con algún empleado directamente relacionado con el departamento de créditos, además se verificará el verdadero destino del crédito y se valorará su rentabilidad. También se determinará el uso adecuado del crédito y sobre todo tener pagos puntuales del mismo por parte de los socios

La investigación es Factible de realizarse debido que se cuenta con los medios económicos, materiales y humanos, además la Cooperativa dará apertura para el trabajo de campo y facilitará los documentos necesarios para la ejecución del trabajo de investigación.

Las personas directamente beneficiarios de esta investigación, son los socios de la Cooperativa, debido que al realizar la correcta aplicación del sistema de seguimiento post-crédito será alta la posibilidad de la pronta recuperación de cartera, manteniendo una liquidez estable en la institución.

c) Objetivos

Objetivo general

Evaluar el sistema de seguimiento post-crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”, identificando sus políticas y procedimientos, que eviten posibles inconvenientes con cartera castigada y que pongan en riesgo la liquidez de la institución.

Objetivos Específicos

- Determinar si la cooperativa realiza seguimientos post-créditos, evaluando su cartera de créditos total, y evitar en la institución tanto la cartera de crédito vencida, como la cartera de crédito castigada.
- Analizar la liquidez de la cooperativa, comparando el estado de resultados, para medir su nivel de liquidez.
- Proponer el uso del sistema de monitoreo PERLAS, para obtener una correcta gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes Investigativos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”, no se ha efectuado alguna investigación similar a la propuesta, permitiendo asegurar que el trabajo investigativo planteado tenga un enfoque de originalidad y sus resultados admitirán poner las bases para un futuro exitoso a la institución. Para la elaboración del presente proyecto de investigación se ha tomado en cuenta las siguientes referencias:

De acuerdo a **Sarabia**(2013), en su tesis “EL SERVICIO DE POST CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 10 DE AGOSTO LIMITADA, EN EL AÑO 2011”, Universidad Técnica de Ambato, de la ciudad de Ambato, concluye que:

Conclusiones:

- ✓ Los socios no actualizan anualmente su situación financiera, ni tampoco tienen un seguimiento adecuado con asesoramiento a los microcréditos colocados, en donde los socios se sienten solos, mucho más cuando el crédito se comienza a caer y sube la morosidad
- ✓ Los socios están un poco reacios a que la COAC, realice un seguimiento al crédito, por falta de una cultura y conocer el proceso del microcrédito, pero a la vez están consiente que con una asistencia técnica a su debido tiempo el crédito va hacer devuelto sin ningún problema.
- ✓ El servicio de crédito y Post-crédito está mal aplicado ya que no se hace un respectivo seguimiento del destino del crédito. La

metodología de la aplicación del microcrédito no se está cerrando aplicando debidamente.

Recomendaciones

- ✓ Los socios deben actualizar anualmente la situación financiera y datos a la cooperativa, como la cooperativa tomar como política actualizar la información anual, y realizar un seguimiento adecuado estableciendo estrategias para que el socio se sienta respaldado.
- ✓ Establecer un procedimiento de Post-crédito para que tanto los socios como la cooperativa tengan conocimiento de la situación de cada crédito. Para la cual se debe concientizar a los socios del propósito de realizar el seguimiento, que no es más darle apoyo y seguimiento, estableciendo normas desde un inicio con los socios.
- ✓ Proponer un modelo de procedimientos de Post-crédito para disminuir el impacto en la recuperación de cartera de la COAC 10 de Agosto Ltda.

Se escogió este proyecto como antecedente a mi tema de investigación, sus **conclusiones y recomendaciones**, porque las dos instituciones se dedican a la misma actividad económica y tienen como problema la ausencia de un sistema post-crédito en las mismas. En este proyecto se puede visualizar los posibles inconvenientes al momento de recuperar cartera en la institución y por ende sus bajos índices de liquidez.

Según **Rios**(2013), en su tesis “MANUAL DE SEGUIMIENTO DE CRÉDITO Y EFICIENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDIN AZUAYO SUCURSAL MACAS”, Universidad Católica de Cuenca, Carrera De Economía Y Finanzas concluye que:

GENERAL

Diseñar un Manual de Seguimiento de Crédito para lograr eficiencia de la Gestión

Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, sucursal Macas

ESPECÍFICOS

- Estandarizar el proceso de la concesión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, sucursal Macas.
- Diagnosticar el nivel de morosidad y las razones por las cuales se produce altos índices sic de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, sucursal Macas.
- Diseñar los componentes del manual de seguimiento de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, sucursal Macas

Escogí este proyecto como base para mi investigación, su **objetivo general y específicos**, debido a que las dos instituciones tienen como objetivo general diseñar un manual de seguimiento post- crédito en las instituciones, con el fin de medir y disminuir el nivel de morosidad en las mismas.

Según **Tisalema, Betty**.(2013), en su tesis “ANÁLISIS FINANCIERO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESFUERZO UNIDO DEL CANTON TISALEO”, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de contabilidad y auditoría, concluye lo siguiente:

Conclusiones

- El personal Administrativo en su mayoría desconoce de los Indicadores Perlas.
- La cooperativa no cuenta con una estructura organizacional en un 100%.

- De los datos recolectados en la encuesta se determina que un 25% si tienen conocimiento sobre el Análisis Financiero, en tanto que la diferencia no tiene conocimiento, lo cual evidencia el conformismo y limita el desarrollo de la cooperativa. Ya que el análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.
- De los datos recolectados en la encuesta se determina que un 62% opina que la aplicación de herramientas de Análisis Financiero es importante ya que el mismo representa un medio imprescindible para el control del cumplimiento de los planes y el estudio de los resultados de la empresa, posibilitando tomar decisiones eficientes.
- De los datos recolectados en la encuesta se determina en un 100% que si existe un provisión para cuentas incobrables, lo cual permite conocer el nivel de protección que tienen los activos de las cooperativas dado que el activo principal y de mayor riesgo que tiene una cooperativa es la cartera de préstamos se debe aplicar todo esfuerzo para cubrir el riesgo crediticio y así mantener una cartera sana.

Recomendaciones

- Involucrar a los jefes departamentales en el conocimiento de los indicadores de gestión PERLAS.
- La cooperativa debe aplicar herramientas de Análisis Financiero ya que el mismo representa un medio imprescindible para el control del cumplimiento de los planes y el estudio de los resultados de la empresa, posibilitando tomar decisiones eficientes.
- Provisión para cuentas incobrables, permite conocer el nivel de protección que tienen los activos de las cooperativas dado que el activo principal y de mayor riesgo que tiene una cooperativa es la cartera de préstamos se debe aplicar todo esfuerzo para cubrir el riesgo crediticio y así mantener una cartera sana.
- La estructura financiera se debe monitorear mensualmente ya que es muy importante, lo cual permite conocer y medir la relación que existe entre la cartera de préstamos y el total de activos y la contribución del patrimonio y el crédito externo al financiamiento de la estructura de inversión.

Se escogió de este proyecto sus conclusiones y recomendaciones, debido que las dos instituciones requieren diseñar e introducir el Sistema de indicadores de gestión

PERLAS, que es un sistema de alerta rápida, capaz de identificar a una cooperativa de ahorro y crédito con una base de capital débil y evaluar las causas probables.

b) Fundamentación

2.1 Fundamentación Filosófica

El presente proyecto de investigación se fundamenta en el paradigma crítico-propositivo, puesto que, este aborda el cambio que puede darse dentro de una realidad, permitiendo comprender, explicar y emitir un criterio propio del investigador. Además, se apega con rigurosidad a la metodología de la investigación, para comprobar de forma lógica y matemáticamente los enunciados formulados, es decir permitirá aceptar o rechazar la hipótesis de la investigación.

Es crítico, porque permite emitir un criterio propio del autor basado en la realidad cambiante del contexto de la investigación.

Es propositivo, ya que durante la investigación no solo se observa pasivamente los acontecimientos que se suscitan, sino que además, se plantean alternativas de solución.

El presente proyecto se sustenta con los siguientes aspectos

Epistemológico

Para **Enrique Aguayo** (1996) "es el estudio del conocimiento, en cuanto a su verdad o falsedad" (pág. 56). ; La presente investigación, se fundamenta bajo las diversas teorías expuestas en las categorías fundamentales que se manifiestan en el segundo capítulo.

Ontológico

Para **Weigand**(2002) "Una ontología es una base de datos que describe los conceptos más importantes del mundo o algún dominio, algunas de sus propiedades y cómo los conceptos se relacionan entre sí". ; Se busca identificar y evaluar el problema objetivo de investigación y formular una posible solución.

Axiológico

La unión de los vocablos griegos "axios" ("lo que es valioso o estimable" y logos, "ciencia") adquiere en nuestra semántica usual el significado de la "teoría del valor" o de lo "que se considera valioso", puesto que se considera que el valor tiene una gran carga subjetiva y relativizadora, por lo que su más precisa conceptualización indica que valor NO sólo es lo más valioso en sí mismo, sino LO QUE SE CONSIDERA MÁS VALIOSO (Cortina, 2004).

Los valores del objeto de investigación son: Responsabilidad, Agilidad, Oportunidad, Eficiencia, Creatividad, Transparencia, Motivación, Compromiso, Justicia

Metodológico

Según **Tamayo** (2003) menciona que metodología es "Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar,

corregir o aplicar el conocimiento”. (pág. 37). ; Se utilizara las diversas técnicas e instrumentos de investigación como: observación, entrevistas y encuestas

2.2 Fundamentación Legal

2.2.01. Manual y Reglamento De Créditos - Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”

ARTICULO 8. Sujetos Y Forma Para Calificar Y Acceder Al Crédito.- Podrán ser considerados como sujetos de crédito los siguientes:

- a) Las personas naturales o jurídicas legalmente capaces;

- b) Se podrá otorgar créditos a los mayores de 65 años, de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la institución. (revisión de historial crediticio, capacidad de pago y garantes), sin seguro de desgravamen;

- c) Los costos generados por acciones de llamadas, notificaciones, o visitas, para recuperación de créditos tendrán un costo por servicio, que será cargado al deudor, dependiendo del número de acciones que se hayan efectuado y conforme a un tarifario que será propuesto por la Gerencia general para su presentación y aprobación del CA

- d) La Jefatura de créditos o quien haga sus veces, se reunirá con el Comité Técnico Institucional, cuantas veces sea necesario para

analizarán los resultados, y el cumplimiento de metas establecidas por área, por oficina y por empleado;

- e) El Jefe de Crédito será el encargado de revisar el cumplimiento de la política crediticia en la oficina matriz y las agencias a través los jefes de agencia; sin perjuicio de que pueda realizar visitas periódicas o esporádicas (sin previo aviso) a estos establecimientos;

Artículo 22. Recargos Por Mora En El Pago De Los Créditos.

- a) La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota;
- b) La tasa de interés de mora es el 1.1. veces de la tasa contratada con el socio (Cliente);
- c) La COAC podrá establecer una comisión por servicios de cobranza en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado Notificaciones de Cobranzas, se establecerá un costo por su entrega, dependiendo de la distancia y el número de visitas en porcentajes.
- d) Los valores por llamadas telefónicas, citaciones, notificaciones, notificaciones extrajudiciales a los socios y garantes serán dispuestas por el CA en porcentajes.

ARTICULO 33. Tecnología De Microcréditos

6. Subproceso: Seguimiento y recuperación

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Oficial en el Microcrédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos, así mismo deberá planificar y ejecutar un plan de seguimiento, bajo los siguientes lineamientos:

- Emitir un listado de los créditos concedidos por vencer;
- Realizar en forma periódica el seguimiento al crédito con el fin de comprobar el destino del mismo;
- Realizar llamadas telefónicas o visitas directas a los socios y clientes que se encuentren con cuotas por vencer y vencidas, de preferencia con dos o tres días de anticipación;
- Realizará un informe del seguimiento y resultados alcanzados, el mismo que será entregado al Jefe de Crédito.

2.2.02. Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo a la **Constitución de la República del Ecuador**(2014) en el:

SISTEMA ECONÓMICO Y POLÍTICA ECONÓMICA

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SU GESTIÓN

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

2.2.03. Código Orgánico Monetario y Financiero

De acuerdo a la **Código Orgánico Monetario y Financiero**(2014) en el:

CAPÍTULO 6

Sector Financiero Popular y Solidario

Sección 2

De las cooperativas de ahorro y crédito Artículo

445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.

Artículo 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Una

cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios. La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

- 1.Solvencia patrimonial;
- 2.Prudencia Financiera;
- 3.Mínimos de Liquidez;
- 4.Balance Social; y,
- 5.Transparencia.

c) **Categorización Fundamental**

Supraordinación de las Variables

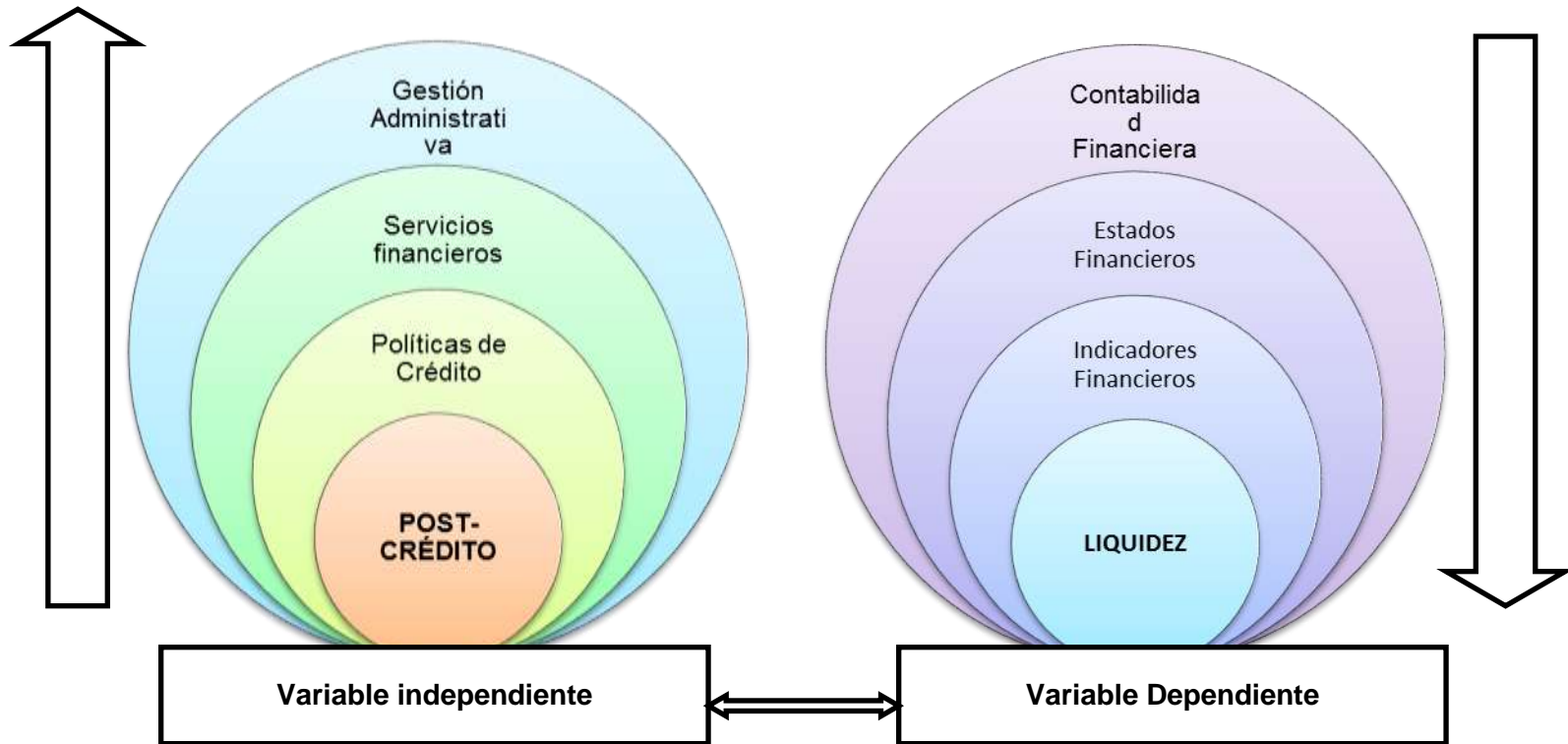


Grafico 2: Supraordinación de las Variables
Elaborado por: Jessica Culqui

Subordinación de las Variable independiente

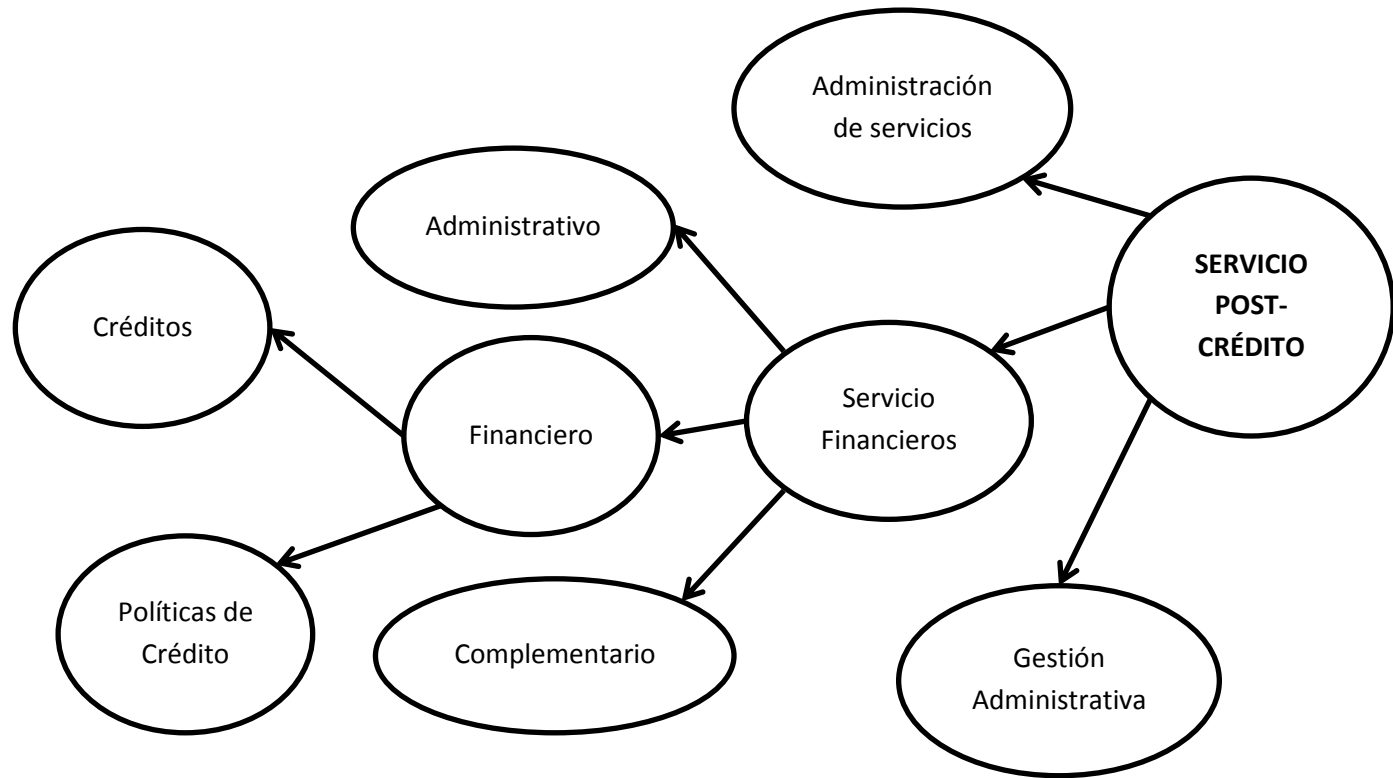


Grafico 3: Subordinación de la Variable Independiente
Elaborado por: Jessica Culqui

Subordinación de la variable dependiente

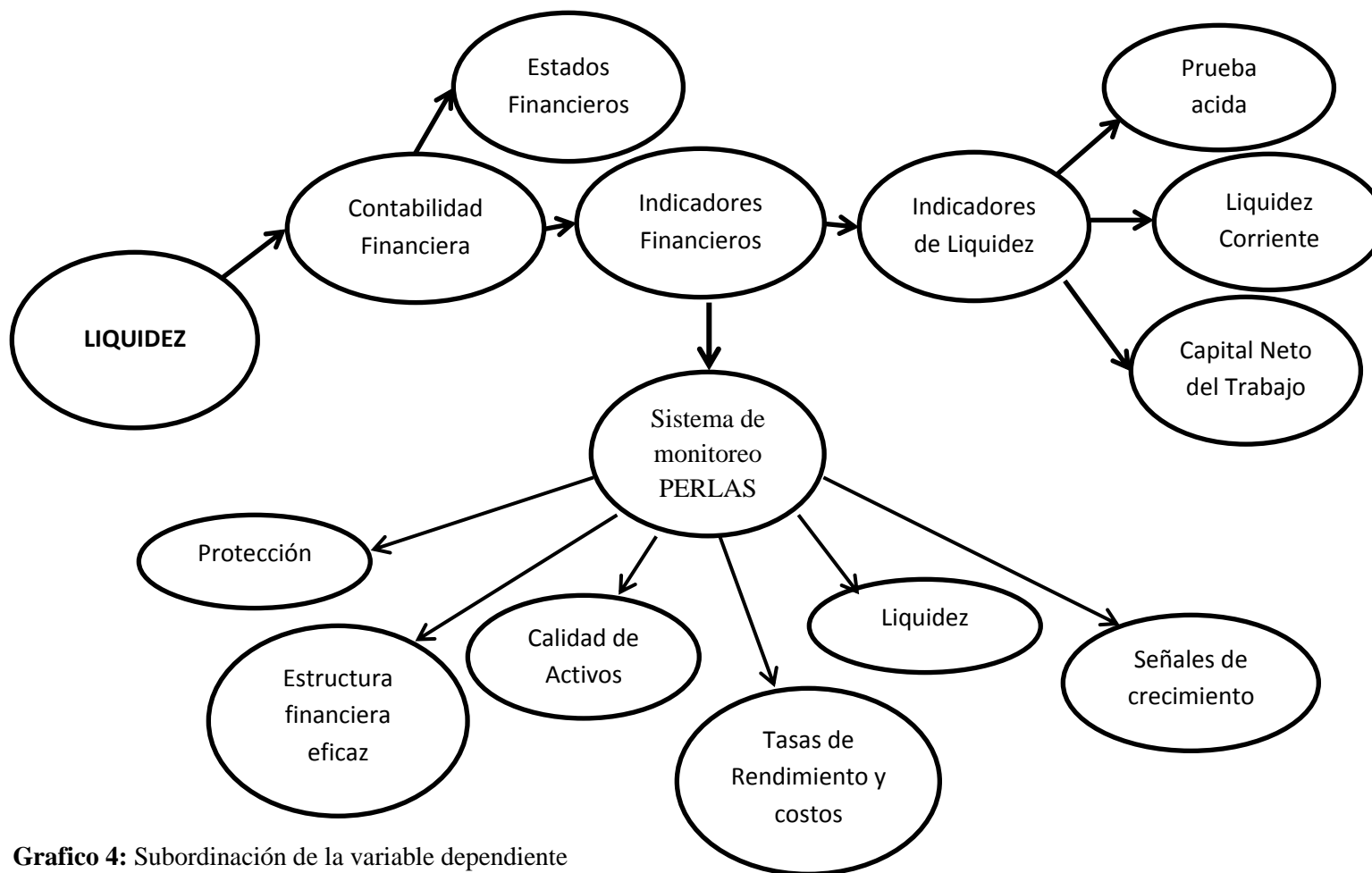


Grafico 4: Subordinación de la variable dependiente
Elaborado por: Jessica Culqui

Marco conceptual de la variable independiente.-Servicio Post-crédito

Gestión administrativa

Según **George Terry** “Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

“La Gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Mar& Maya, 2013). Acciones mediante las cuales el director realiza sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Servicios financieros

Para **Scott Besley y E. Brigham** (2009)

Son las funciones que ofrecen las organizaciones que operan en el sector financiero. En general, tales organizaciones que se dedican a la administración del dinero, como bancos, compañías etc... Quienes ofrecen sus servicios con el fin de ayudar a las personas a determinar cómo invertir su dinero para lograr ciertas metas(pág. 53).

Los servicios financieros son de carácter comercial y son prestadoras de servicios relacionados al ámbito de la generación de valor a través del dinero, por la industria financiera, que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, etc.

Según **Lawrence**(2003), “Es el área de finanzas que se encarga del diseño o producción de asesoría y productos financieros para individuos, empresas y gobiernos” (pág. 3).

Clasificación

Para **Enrique Castello Muñoz**(2007, pág. 159)

Los servicios financieros se pueden agrupar, de una manera general, en los tres grandes bloques siguientes:

- **El servicio administrativo:** Representado por la cuenta corriente y los productos colaterales directamente ligados a la misma como son las domiciliaciones de recibos, transferencias y tarjetas, principalmente.
- **El servicio financiero:** Representado por las diferentes vías de obtención de recursos que las entidades financieras ponen a disposición de sus clientes.
- **Los servicios complementarios:** Que constituyen diferentes oportunidades que las entidades financieras ponen a disposición de la clientela para facilitar a los mismos caminos que hagan posible una mejor relación comercial o una más cómoda y ágil gestión.

Servicio Post-crédito

Servicio de post crédito, consiste en brindar servicios de referencia, en un tiempo adecuado que el cliente requiera, posterior a la colación del crédito, como el financiamiento para emprender un nueva actividad que le permita solventar sus necesidades, a una tasas de interés referencial, que cubra el costo del producto.(López, 2007, pág. 49).

El servicio post- crédito, es un sistema que permite identificar y brindar un mejor seguimiento sobre el destino del crédito otorgados al cliente, con el fin de medir el grado de responsabilidad y medir el grado de recuperación del mismo.

Las instituciones financieras no solo deben conformarse con brindar un servicio de pre-crédito, sino también deben preocuparse del servicio post-crédito, puesto que este debe centrarse en identificar oportunidades, ofrecer soluciones para colocar al alcance del cliente técnicas y herramientas que faciliten la concreción de sus ideas o proyectos.

Políticas de Crédito

Según **Córdoba Padilla**(2007)afirma que “Una política de crédito optima incluiría ampliar el crédito comercial en forma más libera hasta que la rentabilidad marginal sobre las vetas adicionales sea igual al rendimiento requerido sobre la inversión adicional en cuentas por cobrar”(pág. 195).

Es una regla o norma que permite y ayuda a lograr los fines propuestos por la organización. Las políticas son guías que permiten orientar una acción, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.

Créditos

Según **José Leon Barandiaran** (2010) “Crédito es la facultad de exigir el cumplimiento de una obligación de dar, hacer o no hacer”.

Según **Ludwig Von Misses** (2010) crédito es el “Cambio de un bien o servicio presente por un bien o servicio futuro”.

Crédito es una operación financiera, constituida por dos personas acreedora y deudora, en la cual la persona (acreedora) presta una cierta cantidad de dinero a otra persona (deudor), y en la cual, este se compromete a devolver la cantidad pactada en el plazo o tiempo determinado, respetando las condiciones establecidas en dicho préstamo, y comprometiéndose a pagar los intereses devengados por el crédito otorgado por parte del acreedor.

Tipos de créditos que ofrece la cooperativa

Microcrédito

Este tipo de crédito básicamente va dirigido a personas naturales o jurídicas quienes destinaran el dinero a actividades de producción, comercialización o servicios, y la fuente de pago será la venta del producto o ingresos generados de dicha actividad.

Tabla 2: Categorías y días de morosidad microcrédito

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 -30
B - 2	31 -45
C - 1	46 -70
C - 2	71 -90
D	91 -120
E	+ 120

Fuente: Cooperativa COOPAC

Elaborado por: Jessica Culqui

Crédito Comercial

Este tipo de créditos están destinado específicamente para el área de comercio, para la compra de maquinaria, compra de insumos, actividades productivas.

Tabla 3: Categorías y días de morosidad comercial

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 - 15
A-3	16 - 30
B-1	31 - 60
B-2	61 - 90
C-1	91 - 120
C-2	121 - 180
D	181 - 360
E	+ 360

Fuente: Cooperativa COOPAC

Elaborado por: Jessica Culqui

Crédito de Consumo

Este tipo de crédito se otorga a las personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Tabla 4: Categorías y Días de Consumo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 - 8
A-3	9 - 15
B-1	16 - 30
B-2	31 - 45
C-1	46 - 70
C-2	71 - 90
D	91 - 120
E	+ 120

Fuente: Cooperativa COOPAC

Elaborado por: Jessica Culqui

Crédito Hipotecario

En base a lo señalado anteriormente se puede determinar que el crédito hipotecario es aquel que desembolso que va destinado básicamente para la construcción, y que como garantía de pago quedará hipotecado un bien inmueble a favor de la Institución.

Marco conceptual de la variable dependiente.- Liquidez

Contabilidad Financiera

Según **Alcarria** (2008) “La contabilidad financiera “registra básicamente aquellas operaciones que realiza la entidad con el mundo exterior y posteriormente, suministra a los usuarios externos”(pág. 16) .

La contabilidad financiera es un sistema que permite sistematizar la información en términos cuantitativos y monetarios, con el fin de suministrar información útil y confiable a los usuarios de la organización.

Objetivos

De acuerdo con **Galindo**(2004), la contabilidad financiera tiene dos objetivos básicos, a saber:

1. Informar sobre la situación económico-financiera de la empresa y sobre la ganancia obtenida por esta. La situación económica financiera tiene que ver con el patrimonio empresarial.
2. Registrar las operaciones que la empresa realiza, creando memoria en la empresa a nivel económico. (pág. 17)

Características(Ingeniería.Unam.mx, 2015)Entre las características básicas de la contabilidad financiera tenemos las siguientes:

- Rendición de informes a terceros sobre el movimiento de la empresa.
- Los estados financieros informan sobre la configuración general y funcionamiento de la empresa.
- La contabilidad debe llevarse necesariamente.
- Se basa en costos actuales o de reposición.
- Proporciona información relevante, veraz y comparable a los diversos interesados para la toma de decisiones.

Estados Financieros

Además según **Estupiñán, Rodrigo** (2008, pág. 7) “Los estados financieros constituyen una representación financiera estructurada de la situación financiera y de las transacciones llevadas a cabo por la empresa”. Esta información permite evaluar los resultados obtenidos y valorar el futuro de la compañía a través de:

1. El Estado de Resultados, de Situación Económica o Estado de Pérdidas y Ganancias.
2. El Estado de Ganancias Retenidas o Estado De Superávit
3. Estado de Situación Financiera o Balance General
4. Estado de Flujo de Efectivo
5. Estados de Cambio en el Patrimonio

De acuerdo a **Bravo** (2002), “los estados financieros se elaboran al finalizar un periodo contable con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa” (pág. 183). En otras palabras, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica-financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Liquidez

Para **Rodríguez, Leopoldo**(2012) liquidez es “La capacidad de cumplir con los compromisos de pago de la empresa con el monto y el tiempo pactado” (pág. 25)

Liquidez es la capacidad que tiene una persona o una organización, para hacer frente a sus obligaciones financieras, es decir la capacidad de adquirir dinero y hacer frente al pago de sus obligaciones de corto plazo.

Según **Monzón, Joaquim** (s.año) menciona que:

Liquidez empresarial está relacionada con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento. La empresa se encuentra en situación permite de liquidez si es capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance.(pág. 9)

Indicadores de Liquidez

Según (Van & Wachowicz, 2002, pág. 134)

Se utilizan con el fin de determinar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Comparan este tipo de obligaciones con los recursos disponibles a corto plazo (o corriente) con los que cuenta la empresa para cumplirlas. A partir de dichas razones se puede obtener bastante información acerca de la solvencia de las empresas y de su capacidad para seguir siendo solventes en caso de una adversidad.

Es por eso que la empresa requiere medir con exactitud la verdadera capacidad financiera, con el fin de respaldar todas sus necesidades y obligaciones.

Las razones de liquidez, muestran la relación que existe entre el efectivo de una empresa y sus demás activos circulantes con sus pasivos circulantes. Las medidas básicas de liquidez son:

Liquidez Corriente

Este ratio o índice es la principal medida de liquidez, muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del

activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas. La Liquidez Corriente, es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Indice de solvencia} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Se calcula dividiendo los activos circulantes entre los pasivos circulantes e indica el grado en el cual los pasivos circulantes quedan cubiertos por los activos circulantes se espera que se conviertan en efectivo en el futuro cercano. Es el mejor indicador de la medida en que los derechos de los acreedores a corto plazo quedan cubiertos por los activos que se esperan se conviertan en efectivo, ya que es la medida de solvencia acorto plazo que se utiliza con mayor frecuencia.

Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa (Guzmán & Aching, 2006, pág. 16)

Prueba Acida

Esta prueba usada para evaluar la capacidad inmediata de pago que tiene la empresa. Es más sensible, dado a que se está eliminando el Inventario que es menos líquido. Se obtiene dividiendo el activo disponible entre el pasivo circular menos inventarios. Es decir que esta razón permite determinar el nivel de rotación de forma más exacta sobre la capacidad de pago de una organización.

$$\text{Indice Prueba acida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Esta es una razón más rigorista que la anterior, dado que elimina de los activos de pronta recuperación los inventarios; lo anterior en virtud de que se requiere de un tiempo mayor para poder convertirlos en efectivo. Al igual que en el caso de la liquidez corriente, el nivel de la razón rápida que una empresa debe esforzarse por alcanzar depende en gran medida de la industria en la cual opera. La razón rápida ofrece una mejor medida de la liquidez integral solo cuando el inventario de la empresa no puede convertirse fácilmente en efectivo. Si el inventario es líquido, la liquidez corriente es una medida preferible para la liquidez general. (Guzmán & Aching, 2006, pág. 16)

Capital de Trabajo

Es la inversión neta en Recursos Circulantes, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo, representa el monto de recursos que la empresa tiene destinado a cubrir las erogaciones necesarias para su operación. Esta razón se obtiene de la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante.

$$\text{Capital Neto de Trabajo} = \text{Circulante} - \text{Activo Corriente}$$

Es el excedente del activo circulante sobre el pasivo circulante. Cuando decimos Capital de Trabajo estamos hablando de Dinero en Efectivo, Ventas a Crédito, Inventarios o lo que debemos a los Proveedores. El capital de trabajo, debe guardar relación directa con el volumen de operaciones de la empresa, a mayor nivel de operaciones del negocio, requerirá un capital de trabajo superior y viceversa, a un menor nivel de operaciones, sus requerimientos de capital de trabajo (caja, clientes, inventarios) será proporcionalmente menor. (Guzmán & Aching, 2006, pág. 16)

Riesgo de Liquidez

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo

posiblemente inaceptable. Los bancos son muy sensibles a la variación de las tasas de interés; y el manejo de activos y pasivos se convierte en una de las ramas de la administración de riesgos que cubre este aspecto. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios. Este riesgo se presenta en situaciones de crisis cuando en los mercados hay únicamente vendedores. (De Lara, 2005, pág. 16)

Sistema de monitoreo PERLAS (Richardson & COOPERATIVAS, 2009)

P = Protección

Identificar el nivel de protección que poseen los activos de las cooperativas puesto que el activo primordial y de mayor riesgo que tiene una cooperativa es la cartera de préstamos, y es necesario analizar y evaluar toda posibilidad para cubrir el riesgo crediticio y de esta manera se mantendrá una cartera sana.

➤ Provisión para Incobrables

La protección se mide al comparar

- La suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y comparar
- las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas.

La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses, y el 35% de todos los préstamos con morosidad de 1-12 meses

Una protección inadecuada contra préstamos incobrables produce dos resultados indeseables: valores inflados de activos y ganancias ficticias.

E = Estructura financiera eficaz

Conocer y evaluar la relación que existe entre la cartera de préstamos y el total de activos y la contribución del patrimonio y el crédito externo al financiamiento de la estructura de inversión.

- Participación de la cartera en activos
- Capital Institucional

El sistema de PERLAS promueven las siguientes metas ideales:

Activos

- ❖ el 95% de activos productivos consiste en préstamos (70-80%) e inversiones líquidas (10-20%)
- ❖ el 5% de activos improductivos consiste principalmente en activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.)

Pasivos

- ❖ el 70-80% de depósitos de ahorro de asociados

Un porcentaje considerable de depósitos de ahorros indica que la cooperativa de ahorro y crédito ha desarrollado programas de mercadeo eficaces y está bien encaminada hacia el logro de la independencia financiera.

Capital

- ❖ 10-20% capital de aportaciones de asociados
- ❖ 10% capital institucional (reservas no distribuidas) Bajo el nuevo sistema de capitalización, las aportaciones de asociados reciben menos énfasis y son reemplazadas con el capital institucional.

Este capital tiene tres propósitos:

Financiar activos improductivos

Como el capital institucional no tiene un costo explícito de intereses, su función es financiar todos los activos que no generan ingresos de la cooperativa. Si no hay suficiente capital disponible, la cooperativa está obligada a usar las alternativas más costosas de los depósitos de ahorro o las aportaciones de asociados para financiar la diferencia.

Mejorar ganancias

El capital institucional genera un ingreso neto y por lo tanto, genera capital adicional. Sin ningún costo explícito de intereses, el capital que se presta a tasas de interés del mercado proporciona un rendimiento del 100% a la cooperativa. El uso de este capital es muy rentable para la cooperativa. De esta manera, el capital institucional puede ser generado más rápidamente, en vez de depender únicamente de los pequeños márgenes de depósitos de ahorro. Para las cooperativas con una base de capital débil, el proceso es mucho más lento, como la capacidad de generar suficiente capital se relaciona con la capacidad de retener el capital.

Absorber pérdidas

El capital institucional se usa para absorber pérdidas de la morosidad de préstamos y/o déficits operativos. En muchos países, la ley exige que toda reducción en el capital institucional a causa de pérdidas deba ser aprobada por la Asamblea General. Esto puede ser una experiencia difícil y a veces fatal para la administración de la cooperativa de ahorro y crédito. Por consiguiente, tiene más sentido crear provisiones adecuadas para los préstamos incobrables para así eliminar los activos improductivos.

A = Calidad de Activos

Un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa negativamente. Estos deben ser minimizados, con el fin de evitar pérdidas de capital y de costos de oportunidad.

Los siguientes indicadores de PERLAS se usan para identificar el impacto de los activos improductivos:

Ratio de morosidad: Si la morosidad está alta, normalmente afecta todas las otras áreas claves de las operaciones de cooperativas de ahorro y crédito.

Porcentaje de activos improductivos: Mientras más alto sea este indicador, más difícil será generar ganancias suficientes.

Financiamiento de activos improductivos: Mientras la reducción del porcentaje de activos improductivos es importante.

R = Tasas de rendimiento y costos

Valorar la capacidad que tiene la cooperativa para realizar operaciones rentables, y determinar que las mismas permitan cubrir sus costos, crear reservas y generar excedentes que fortalezcan el patrimonio de la institución.

La información sobre rendimiento se calcula con base en cuatro áreas principales de inversión:

Cartera de préstamos: Todos los ingresos por intereses, multas por intereses morosos y comisiones de operaciones crediticias se dividen por el monto total invertido en la cartera de préstamos.

Inversiones líquidas: Todos los ingresos de cuentas de ahorro de bancos y reservas de liquidez depositadas con la asociación nacional o el ente regulador se dividen por los montos invertidos en estas áreas.

Inversiones financieras: Muchas cooperativas de ahorro y crédito invierten su liquidez en inversiones financieras (p. ej., valores emitidos por el gobierno) que pagan un mayor rendimiento que las cuentas de ahorro en bancos. Estos ingresos por inversiones también se dividen por el capital pendiente invertido en estos instrumentos.

Otras inversiones no financieras: Cualquier inversión que no pertenece a las categorías anteriores se clasifica como “otra” inversión no financiera. Los costos operativos también son importantes.

Se clasifican en tres áreas principales:

Costos de intermediación financiera: Esta área evalúa los costos financieros pagados por ahorros depositados, aportaciones de asociados y préstamos externos. A diferencia de los bancos comerciales que buscan minimizar sus costos financieros, las cooperativas de ahorro y crédito deben tratar de pagar la tasa más alta posible sin arriesgar la estabilidad de la institución.

Costos administrativos: Los costos son más altos debido al monto de préstamo más pequeño. Los gastos fijos administrativos no pueden ser distribuidos sobre un monto de préstamo más grande.

Provisiones para préstamos incobrables: El área final de costos evaluada por PERLAS separa los costos de crear provisiones para préstamos incobrables de otros costos administrativos

L = Liquidez

Calcular en qué medida la institución puede responder a sus obligaciones o al pago de sus pagos corrientes o a corto plazo.

Reserva total de liquidez: Este indicador mide el porcentaje de depósitos de ahorro invertidos como activo líquido en una asociación nacional o un banco comercial.

Fondos líquidos inactivos: Las reservas de liquidez son importantes, pero también implican un costo de oportunidad perdida.

S = Señales de crecimiento

Conocer e identificar las diferentes tendencias crecientes o decrecientes que se muestran en las áreas primordiales, con el fin de medir el desarrollo de la institución. La única manera exitosa de mantener el valor de activos es a través de un fuerte y acelerado crecimiento de activos, acompañado por la rentabilidad sostenida.

El crecimiento se mide a través de cinco áreas claves:

- a. Activo total
- b. Préstamos
- c. Depósitos de ahorro
- d. Aportaciones
- e. Capital institucional

d) HIPÓTESIS

Un adecuado seguimiento Post-Crédito permitirá mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

a) Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1 Enfoque

La investigación está enmarcada en el paradigma crítico-positivo, debido a que realiza el análisis e interpretación de los datos numéricos al momento de la verificación de la hipótesis, de esa manera se identifica la aplicación de la investigación.

El enfoque que se manejará para la presente investigación será transversal, tomando en cuenta que se manejará diferentes técnicas de recolección de información como la encuesta y la entrevista; y de enfoque descriptivo debido que tiene como objeto central el diseño y la descripción de un plan de seguimiento post-crédito, así como mejorar la eficiencia y eficacia de la Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Para poder cumplir los objetivos planteados en la investigación se utiliza los siguientes métodos de investigación:

- Investigación de Campo
- Investigación Bibliográfica o Documental

3.2.1 De campo

Jáñez(2008), en su definición menciona que la “Aplicación del método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, enriqueciendo un campo específico del conocimiento” (pág. 124) . Además, esta modalidad consiste en realizar un análisis para comprender una realidad donde se encuentra el problema.

La investigación de campo se utiliza para reunir toda información directamente con los hechos y fenómenos, que se pretende estudiar en la empresa o institución pública o privada.

La investigación de campo, se realizará directamente en el lugar donde se genera el problema, en este caso la falta de un sistema de seguimiento post-crédito. Mediante técnicas de observación como entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones, las mismas que serán aplicadas a los diferentes actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito campesina COOPAC y de esta manera establecer posibles soluciones al tema investigativo.

3.2.2 Bibliográfica o documental

En la definición operacional define:

Herrera Luis; Medina Arnaldo; varios autores (2004, pág. 95) señalan que “Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones”

El método bibliográfico o documental, se maneja en el proyecto de investigación por medio de normas, leyes y reglamentos, relacionados con el seguimiento post-crédito, estos deben estar sustentados por autores que sirvan de ayuda a la investigación.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1 Exploratoria

Merino, Pintado, Sánchez, & Grande(2015), afirman que: “Se trata de una investigación preliminar, que sirve para tener una primera toma de contacto con el tema que se está investigando, y por ello, son estudios poco cerrados y muy flexibles” (pág. 68).

La investigación se relaciona con el método exploratorio, porque permite generar una hipótesis, mediante un exhaustivo análisis al tema de investigación y en la elaboración de un plan de seguimiento post-crédito y su influencia en la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC.

3.3.2 Descriptiva

Merino, Pintado, Sánchez, & Grande(2015), afirman que: “La investigación descriptiva persigue, como su nombre indica, describir que es lo que está ocurriendo en un momento dado” (pág. 73). Se utiliza este tipo de investigación, ya que, permite describir los procedimientos y políticas que se efectúan diariamente dentro del área de crédito dela institución.

Además, permitirá analizar el cumplimiento que se da a las políticas de crédito antes y después de su concesión, así también, se analizara y describirá como incide en la liquidez de la Cooperativa el seguimiento post crédito que se brinda a los clientes.

3.3.3 Explicativa

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Morales, pág. 6).

Se utiliza este tipo de investigación, debido a que, luego de haber realizado visitas a las instalaciones de la institución para recopilar información y haber descrito los procedimientos y políticas que en ella se efectúan diariamente, se debe explicar los resultados obtenidos.

b) Población y muestra

Población

Según **Bernal, Cesar** (2006) población “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”(pág. 164). Son todas las personas objeto de estudio en el proyecto de investigación.

En la mayoría de los casos no se puede estudiar a toda la población, por ello se recurre a la utilización de un método estadístico de muestreo, que consiste en escoger una parte representativa del total de la población objeto de la investigación.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se trabajará con una población de 360 personas. De los cuales 356 son socios de la cooperativa y las otras 4 personas restantes integran el comité de crédito.

Muestra

De acuerdo a **Bulege**(2013) afirma “En el enfoque cuantitativo de la investigación para que la muestra, a menos teóricamente sea representativa de la población, debe seleccionarse siguiendo procedimientos que permitan a cualquiera de toda las posibles muestras del mismo tamaño contenida en la población”(pág. 6).

En otras palabras, es una parte que se selecciona del total de los elementos y en base a la información revelada en esa porción se hacen inferencias sobre toda la población, se efectúa una medición u observación de las variables objeto de la investigación.

En este caso, por tratarse de datos cualitativos se procederá al cálculo respectivo con la siguiente fórmula para obtener la muestra:

Formula:

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

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

e= Error máximo admisible 5%

z= Nivel de confianza 95%(1,96)

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

CÁLCULO

DATOS

n= ¿?

N= 356

Z= 1.96

e = 0.05

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)356}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 356(0.05)^2}$$

$$n = \frac{341.9024}{0.9604 + 0.89}$$

$$n = \frac{341.9024}{1.8504}$$

$$\mathbf{n = 185}$$

Luego de haber aplicado la formula, da como resultado una muestra para aplicar la encuesta de 185 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”

c) Operacionalización de variables

Operacionalización variable independiente

Cuadro 3: Operacionalización variable independiente: Servicio post-crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Servicio post- crédito</p> <p>Es ofrecer y brindar un servicio de referencia, sea este personal o comercial del cliente continuo y oportuno cuando lo requiera, luego de la colocación del crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Post crédito ✓ Servicio continuo y oportuno ✓ Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valor agregado ✓ Seguimiento del crédito ✓ Comercial ✓ Personal 	<p>¿La Cooperativa ofrece a sus socios un servicio post-crédito?</p> <p>¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a los créditos otorgados?</p> <p>¿La Cooperativa ofrece asesoría para la correcta utilización de los préstamos otorgados?</p> <p>¿Para realizar los préstamos la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos establecidos?</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista y Encuesta.-</p> <p>Mediante un cuestionario de Preguntas</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jessica Culqui

Operacionalización variable dependiente

Cuadro 4:Operacionalización variable dependiente:Liquidez

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Liquidez</p> <p>Es la capacidad que tiene una institución para afrontar sus obligaciones a corto plazo, por otra parte, se puede decir que constituye la capacidad que tiene un activo para convertirse en efectivo. La liquidez se puede medir a través de indicadores.</p>	Indicadores de Liquidez:		<p>¿Se aplica indicadores de gestión para conocer el nivel de liquidez de la Cooperativa?</p> <p>¿Considera usted que mediante la aplicación de indicadores de liquidez se podrá conocer el nivel de liquidez que posee la cooperativa?</p> <p>¿Considera usted que se mejorará la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC mediante la aplicación del sistema de monitoreo PERLAS?</p>	<p>Observación, Entrevista y Encuesta.-</p> <p>Mediante un cuestionario de Preguntas dirigida a los clientes de la cooperativa.</p>
	Estáticos	Razón Corriente		
		Prueba Acida		
		Capital de Trabajo		
	Dinámicos	Ciclo operativo		
		Rotaciones de los activos corrientes		
	Flujo de Caja, Histórico y proyectado			

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jessica Culqui

d) Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Plan de recolección de información

El plan de recolección de información considera estrategias metodológicas que se requiere para cumplir los objetivos establecidos e identificar la hipótesis de investigación, según el enfoque cuali-cuantitativo, determinando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: Personas u objetos de investigación.

Las personas objeto de la investigación, son los 185 socios y los 4 miembros del comité de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

Los métodos o técnicas de investigación a utilizar en el proceso de recolección de información son: La observación, la entrevista y la encuesta. Los mismos que nos permitirán tener una visión detallada y clara sobre el sistema de gestión financiera en la institución.

Una encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulados de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianza a una población. (Abascal, 2005, pág. 14)

Según(Silva & Pelachano, 1979) la entrevista "Es una relación directa entre personas por vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica”

✓ **Instrumentos seleccionados de acuerdo a la técnica seleccionada para el proceso de investigación.**

Los instrumentos a utilizar para la recolección de la información son: dos cuestionarios de preguntas debidamente estructurados, con el fin de obtener la información requerida, tanto del comité de créditos como de los socios de la cooperativa.

✓ **Selección de recursos de apoyo**

Para efectuar la encuesta los recursos de apoyo son los siguientes:

Cuadro 5: Recursos de apoyo

RECURSOS	DESCRIPCIÓN
Humano	Investigador: Jessica Culqui
Material	1 laptop 1 memory flash 1 impresora Hojas de papel boom Esferos Calculadora Copias CD
Financiero	50.00 gastos varios

Fuente: Propia

Elaborado por: Jessica Culqui

✓ **Procedimientos para la recolección de información, aplicación de los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio.**

Para la aplicación de la entrevista al departamento de créditos se establece 1 día de 10:00 a 12:00 y la encuesta a los socios se efectuará directamente a la muestra seleccionada, durante 3 días, comprendido de 9:00 a 17:00.

Cuadro 6:Plan de recolección de información

PREGUNTAS	DEFINICIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto de investigación y verificar la hipótesis.
¿A qué personas o sujetos?	Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” y a los miembros del comité de crédito.
¿Sobre qué aspectos?	Seguimiento Post-Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”
¿Quién?	Jessica Culqui
¿Cuándo?	Enero 2016
¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”
¿Qué técnica de recolección?	Observación, entrevista y encuesta
¿Con qué?	Cuestionario de preguntas
¿En qué situación?	Favorable

Fuente: Propia

Elaborado por: Jessica Culqui

Procesamiento y análisis

Plan para procesamiento de la información

✓ Revisión de la información

La información obtenida a través de la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa, será ingresada a una base de datos creada en Excel, para su posterior tabulación.

✓ Tabulación o cuadros según las variables de cada hipótesis: manejo de información

La información que se obtuvo será tabulada en una hoja de cálculo de Excel a través de tablas estadísticas y serán representadas gráficamente.

✓ Representación gráfica

Ejemplo:

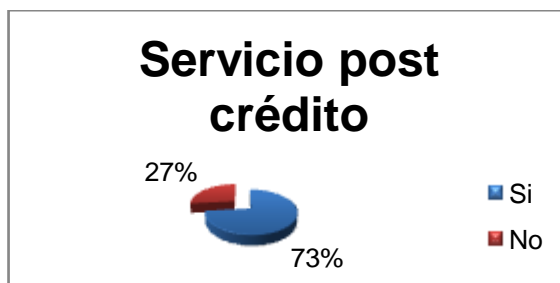


Gráfico 5: Ejemplo de representación gráfica de resultados de la encuesta

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jessica Culqui

Plan de análisis e interpretación de resultados

✓ Análisis de los resultados estadísticos

La información con los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta, se muestran en tablas, los valores son expresados en porcentajes y representados en un gráfico circular.

✓ Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada, se analizarán e interpretarán cumpliendo con los objetivos establecidos en el proyecto de investigación.

✓ Verificación de hipótesis

Por considerarse el método más idóneo, la hipótesis se comprobará a través del Método del Chi cuadrado, χ^2 .

✓ Conclusiones y recomendaciones

Se elaborarán las conclusiones luego del análisis pertinente de acuerdo a cada objetivo específico y las recomendaciones según las conclusiones obtenidas.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

a) Principales Resultados

A continuación se detalla los resultados obtenidos a través de la aplicación de una entrevista al Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

4.1 Resultados de la entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA AL COMITÉ DE CRÉDITO

Objetivo: Adquirir información sobre el servicio post-crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina (COOPAC), y conocer si aplica políticas y procedimientos, que eviten posibles inconveniente con cartera castigada que pongan en riesgo la liquidez de la institución.

Cuadro 7:Indicadores de gestión

N° PREGUNTA	¿La cooperativa aplica indicadores de gestión para conocer el nivel de cumplimiento de la colocación de créditos otorgados?		
1			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
No, el área financiera se encarga de evaluar los resultados	No, los créditos otorgados se los realiza en base al número de clientes que envían sus carpetas crediticias para que sean aprobados.	No, solo aplica indicadores de liquidez.	No, se maneja más indicadores financieros.

De acuerdo a la entrevista realizada al comité de créditos de la cooperativa COOPAC, se determinó que la institución no aplica indicadores de gestión adecuados, teniendo como consecuencia una deficiente toma de decisiones al momento de evaluar y otorgar los créditos a los socios de la institución.

Cuadro 8: Indicadores de liquidez

N° PREGUNTA	¿Considera que al aplicar indicadores de liquidez se podrá conocer el nivel de liquidez que posee la cooperativa?		
2			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
Sí, debido a que es necesario conocer la solvencia de la cooperativa	Sí, debemos tomar en cuenta que la liquidez de la cooperativa es la que nos va a permitir seguir otorgando más préstamos.	Sí, según conozco permiten medir la situación de la liquidez cooperativa.	Sí, según entiendo los indicadores de liquidez permiten medir la liquidez con que cuenta la cooperativa en un momento determinado.

La institución si aplica indicadores de liquidez, con el fin de determinar la solvencia de la cooperativa y determinar si está facultada para otorgar créditos sin amenaza de futuras inconsistencias.

Cuadro 9:Capacitación post- crédito

N° PREGUNTA	¿Usted recibe capacitación para brindar servicio post crédito?		
3			
RESPUESTAS			
COMITÉ DE CRÉDITO			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
No, solo nos capacitan con el fin de otorgar créditos	No, la capacitación se fundamenta en poder controlar el pago oportuno de los créditos otorgados para que no exista morosidad.	No, por lo general las capacitaciones que recibimos van enfocadas a las actividades de cada área.	No, la capacitación está dirigida a los procedimientos que debemos realizar para otorgar los créditos.

La cooperativa no brinda capacitación específica sobre el servicio Post-Crédito a sus empleados, por lo mismo estos no se encuentran facultados para tratar temas sobre cómo invertir el dinero otorgado a sus socios, viéndose afectada la recuperación del monto y su cartera.

Cuadro 10: Servicio post-crédito

N° PREGUNTA	¿La Cooperativa ofrece servicio post-crédito a sus socios?		
4			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
No, el enfoque de la cooperativa es controlar el pago puntual de las cuotas de los socios	No, nos limitamos dar asesoría antes de otorgar los créditos a nuestros socios.	Sí, porque en el momento que el cliente finaliza el pago del crédito se le motiva a que continúe realizando créditos.	No, puesto la asesoría reciben durante la capacitación antes de recibir el crédito.

El personal no se enfoca en conocer el destino del crédito otorgado, puesto que al momento de realizar la evaluación de requisitos para la adquisición del préstamo, ellos analizan si el socio se encuentra capacitado para adquirir y cubrir sus pagos puntualmente, sin embargo se cree conveniente conocer el destino del crédito y verificar su pronta recuperación.

Cuadro 11: Frecuencia de Seguimiento a los Créditos Otorgados

N° PREGUNTA	¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a los créditos otorgados?		
5			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
Se los realiza cuando un cliente se atrasa en el pago puntual de las cuotas.	Se lo realiza continuamente especialmente cuando el cliente se retrasa en sus pagos.	Continuamente debido a que siempre se está llamando a nuestros clientes para recordarles el pago de sus obligaciones.	Se los realiza continuamente dando más énfasis a los clientes que están por caer en morosidad.

Al no realizar un seguimiento post- crédito adecuado, el personal de créditos solo realiza contacto con el cliente cuando este se encuentra impuntual en sus pagos o está próximo a caer en morosidad.

Cuadro 12:Asesoría para la correcta utilización de los préstamos otorgados

Nº PREGUNTA	¿La Cooperativa ofrece asesoría para la correcta utilización de los préstamos otorgados?		
6			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
No, debido a que cada cliente una vez realizado el préstamo decide cómo usar el dinero del crédito	Solamente lo realizamos antes de otorgar el crédito para verificar el destino lícito del crédito.	No, puesto que el socio debe estar consiente sobre la utilización del préstamo concedido	Sí, se lo realiza antes de otorgar el crédito ya que nos permite ver a donde va dirigido el mismo y en base a eso podemos dar una asesoría crediticia.

La cooperativa no brinda algún tipo de asesoría a sus clientes, dado que el personal al no recibir una capacitación adecuada no se encuentran apto para brindar este tipo de servicio.

Cuadro 13:Políticas y Procedimientos

Nº PREGUNTA	¿Para realizar los préstamos la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos establecidos?		
7			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
Sí, debido a que es importante para obtener mejores resultados crediticios y más seguridad de cobro.	Sí, puesto que son procesos que la cooperativa tiene establecido en sus manuales de operación y control.	Si, los mismos que nos permiten controlar y analizar la carpeta entregado por el socio para su análisis y posterior aprobación.	Sí, pero se los aplica parcialmente.

La cooperativa cuenta con reglamento y políticas de créditos factibles, sin embargo dichas políticas son cuestionadas tanto por el personal como por los socios, debido que en ellas no se toma en cuenta las actividades a realizar después de otorgar el préstamo.

Cuadro 14:Recuperación de Cartera

N° PREGUNTA	¿La cooperativa evalúa la recuperación de cartera y su procedimiento?		
8			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
No se evalúa ni los procedimientos como tampoco las políticas para la recuperación de cartera.	Sí, es necesario conocer el óptimo desarrollo de recuperación de la cartera crediticia.	Sí, porque permite verificar el nivel de cumplimiento de los procedimientos y la recuperación de cartera.	Sí, porque en forma periódica se evalúa al área de crédito.

La cooperativa si evalúa los posibles procedimientos y etapas al momento de recuperar su cartera, tanto en etapa preventiva, administrativa, pre jurídico y jurídico, puesto que es necesario evaluar periódicamente este rubro.

Cuadro 15:Sistema de Monitoreo PERLAS

N° PREGUNTA	¿Conoce en que consiste el sistema de monitoreo PERLAS?		
8			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome

He escuchado pero no estoy muy informado considero que es un sistema para mejorar la gestión de las diferentes áreas de la Cooperativa.	Sí, es un sistema que permite monitorear y controlar la cooperativa en su totalidad permitiendo brindar un diagnóstico de la situación en general.	He escuchado del sistema pero no a profundidad.	No. Conozco otros sistemas de monitoreo que manejan otras cooperativas.
---	--	---	---

El sistema PERLAS es una herramienta que ayuda y promueve una orientación estratégica en la toma de decisiones, y estas ayudan a mantener el equilibrio en las diferentes áreas de la cooperativa. Sin embargo este sistema no se realiza en la institución.

Cuadro 16:Gestión financiera con la aplicación del sistema de monitoreo PERLAS

N° PREGUNTA	¿Considera usted que se mejorara la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC mediante la aplicación del sistema de monitoreo PERLAS?		
8			
RESPUESTAS			
PRESIDENTE:	PRIMER VOCAL:	SEGUNDO VOCAL:	TERCER VOCAL:
Eco. Bolívar Ocampo	Sr. Milton Ortiz	Sr. Geovanny Toalombo	Sr. Javier Jácome
Considero que si puesto que va a permitir monitorear y controlar todo lo concerniente a la cooperativa.	Si, por que permite evaluar continuamente todas las áreas que posee la cooperativa.	Si porque cualquier sistema de monitoreo permite evaluar y controlar las distintas actividades que se desarrolla en la cooperativa.	Sí, porque cualquier sistema de monitoreo que si implemente servirá para el mejor desempeño de la cooperativa.

La aplicación del sistema de monitoreo perlas si nos permitirá evaluar y mejorar la gestión financiera de la institución, demostrando un mejor desempeño en la cooperativo.

4.2 Resultados de la Encuesta

A continuación se da a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta a los 185 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.:

Pregunta 1. ¿La Cooperativa brinda servicio post-crédito?

Tabla 5: La Cooperativa brinda servicio post-crédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	5	3%
No	180	97%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

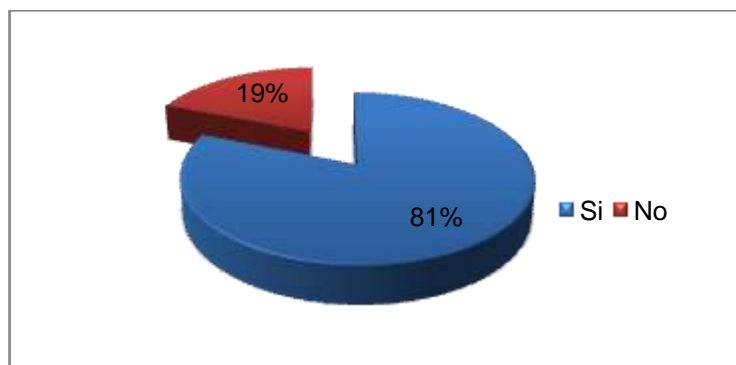


Gráfico 6: La Cooperativa brinda servicio post-crédito

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 180 que representa el 81% indica que la Cooperativa no brinda servicio post-crédito, mientras que 5 personas, es decir, el 3% manifiesta que sí.

Interpretación

Como se puede observar en la figura 7, la mayoría de socios de la Cooperativa opinan que la misma no ofrece un servicio post-crédito, puesto que, los encargados del área de crédito se limitan a brindar un servicio y asesorar únicamente antes de otorgar los créditos.

Pregunta 2. ¿Cree usted que el servicio post crédito influye en la liquidez de la cooperativa?

Tabla 6:El servicio post-crédito influye en la liquidez

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	121	65%
No	64	35%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

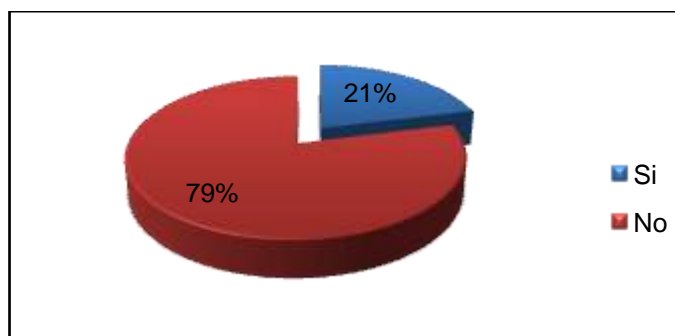


Gráfico 7: El servicio post-crédito influye en la liquidez

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 121 que representa el 65% opina que el servicio post-crédito de una Cooperativa si influye en su liquidez y 64 socios, es decir, el 35% piensa que no influye.

Interpretación

Se puede observar en la figura 8, que la mayoría de socios piensan que el servicio post-crédito si influyen en la liquidez de la Cooperativa, puesto que, al realizar un adecuado seguimiento se puede orientar al cliente del uso adecuado de dinero adquirido y este podría cumplir puntualmente con las cuotas del pago correspondiente, además, el socio podría continuar trabajando con la institución por el servicio que esta le ofrezca.

Pregunta 3. ¿Considera usted que el personal encargado del área de créditos está capacitado para brindar servicio post crédito?

Tabla 7: El personal del área de crédito está capacitado

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	14	8%
No	171	92%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

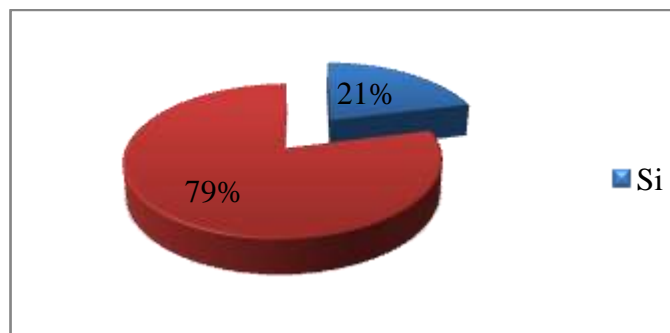


Gráfico 8: El personal del área de crédito está capacitado

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

Del total de socios encuestados, 171 que representa el 92%, considera que el personal del área de créditos no se encuentra capacitado para brindar un servicio post-crédito, mientras que 14 socios, es decir, el 8% opina que si lo están.

Interpretación

Como se puede observar en la figura 9, la mayoría de socios considera que el personal del área de créditos no se encuentra capacitado para brindar un servicio post-crédito, puesto que no brindan este servicio o no lo han recibido.

Pregunta 4. ¿Considera que la cooperativa realiza un adecuado seguimiento a los créditos otorgados?

Tabla 8: La Cooperativa realiza un adecuado seguimiento a los créditos

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	50	27%
No	135	73%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

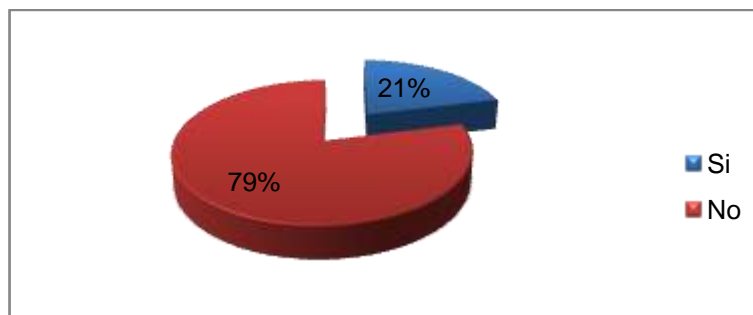


Gráfico 9: La Cooperativa realiza un adecuado seguimiento a los créditos

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 135 que representa el 73%, considera que la cooperativa no realiza un adecuado seguimientos a los créditos que la misma otorga, mientras que 50 socios, es decir, el 27% opina que si lo realizan.

Interpretación

De acuerdo a la figura 10, se puede indicar que la mayoría de los socios considera que la cooperativa no realiza un adecuado seguimiento a los créditos que la misma otorga, puesto que los encargados solo se limitan a llamar para presionar por el pago de las cuotas de los mismos.

Pregunta 5. ¿La Cooperativa ofrece asesoría para la correcta utilización de los préstamos otorgados?

Tabla 9: Asesoría para la correcta utilización de los préstamos

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	12	6%
No	173	94%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

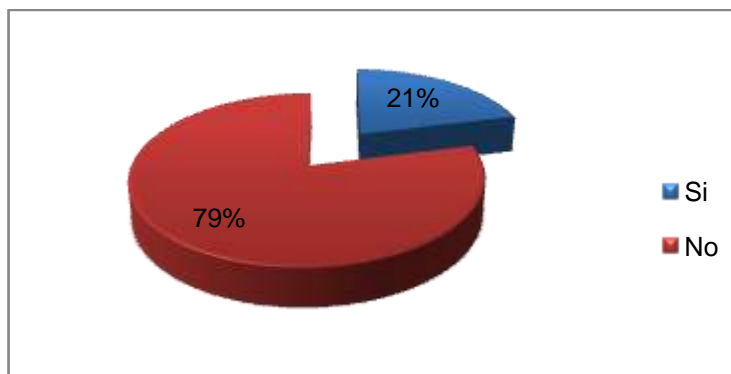


Gráfico 10: Asesoría para la correcta utilización de los préstamos

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 173 que representa el 94% indica que la Cooperativa no ofrece asesoría para la correcta utilización de los créditos que esta entrega a los mismos, mientras que 12 socios, es decir, el 6% opina que sí.

Interpretación

Como se puede observar en la figura 11, la mayoría de los socios encuestados indica que la cooperativa no ofrece asesoría para la correcta utilización de los créditos que esta entrega a los mismos, puesto que el personal de crédito se limita a verificar que entreguen la documentación para poder otorgar los créditos y no les brindan ningún tipo de orientación de cómo usarlos.

Pregunta 6. ¿Para realizar los préstamos la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos establecidos?

Tabla 10: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos crediticios

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	22	12%
No	163	88%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

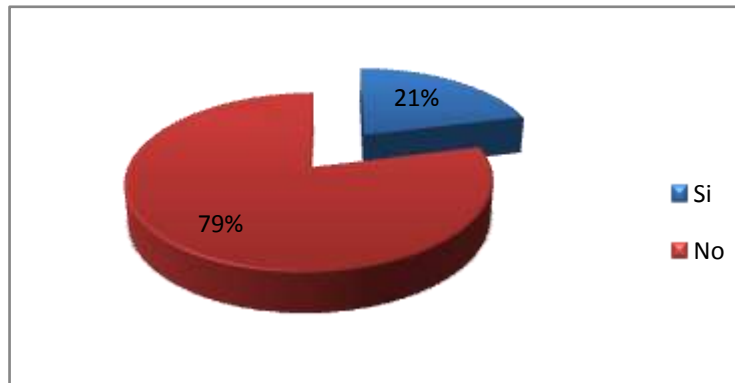


Gráfico 11: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos crediticios

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 163 que representa el 88%, indican que la cooperativa no cuenta con procedimientos y políticas establecidas, mientras que 22 socios, es decir, el 12% opina que sí.

Interpretación

De acuerdo con la figura 12, se puede indicar que la mayoría de socios opina que la cooperativa no cuenta con procedimientos y políticas establecidas, debido a que no las aplican. El personal del área de crédito manifestó que si cuentan con este pero que la mayoría de veces lo aplican parcialmente.

Pregunta 7. ¿Considera usted que la gestión realizada por el departamento de crédito después de entregar los créditos es?

Tabla 11: Gestión realizada por el departamento de crédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Muy bueno	51	28%
Bueno	110	59%
Regular	13	7%
Malo	11	6%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

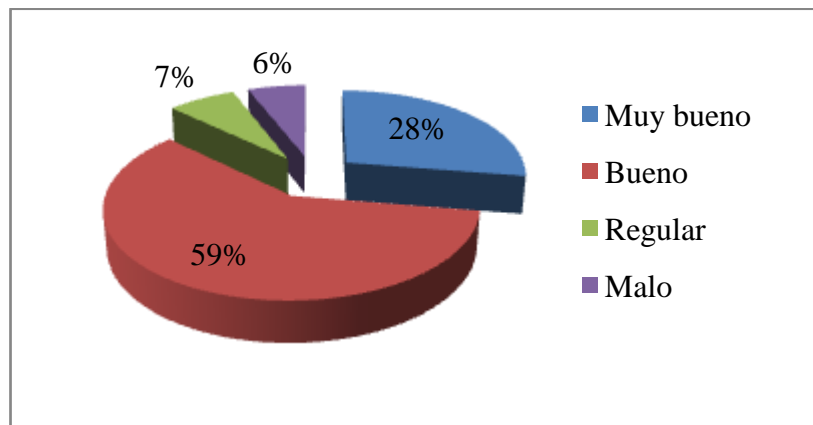


Gráfico 12: Gestión realizada por el departamento de crédito

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 110 que representa el 59% indica que la gestión realizada por el departamento de crédito después de entregar el crédito es Bueno, 51 socios es decir el 28% dice que es bueno, mientras que el 7% menciona que es regular y el 6% restante afirma que la gestión es mala.

Interpretación

En la figura 13 se puede observar que la mayoría de socios opina que la gestión que realiza el departamento de crédito luego de la colocación del crédito es Buena, puesto que los clientes manifiestan que se estos se preocupan por recordarle a los socios que tiene un retraso en el pago del mismo.

Pregunta 8. ¿La Cooperativa cuenta con un sistema interno que le permita calificar a usted el servicio que recibe?

Tabla 12: La Cooperativa cuenta con un sistema de monitoreo interno

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	39	21%
No	146	79%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

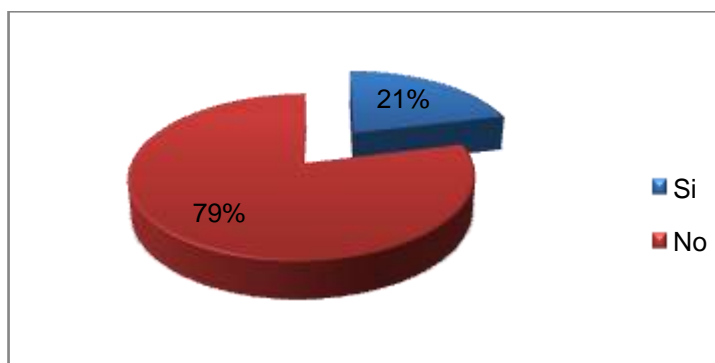


Gráfico 13: La Cooperativa cuenta con un sistema de monitoreo interno

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 146 que representa el 79% indica que la Cooperativa no cuenta con un sistema interno que les permitan calificar el servicio que reciben. Mientras que 39 socios, es decir, el 21% indica que si posee.

Interpretación

En la figura 14, se puede observar que la mayoría de socios de la Cooperativa indican que la misma no posee un sistema que les permitan calificar el servicio que reciben, consideran que es de gran importancia que los que conforman la institución conozcan y evalúen el servicio que brindan las diferentes áreas, para detectar si existen falencias y poder tomar medidas correctivas.

Pregunta 9. ¿Considera usted que mejorara la gestión del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC la aplicación de un sistema de monitoreo?

Tabla 13: aplicación de un sistema de monitoreo

CATEGORIA	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Si	150	81%
No	35	19%
Total	185	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

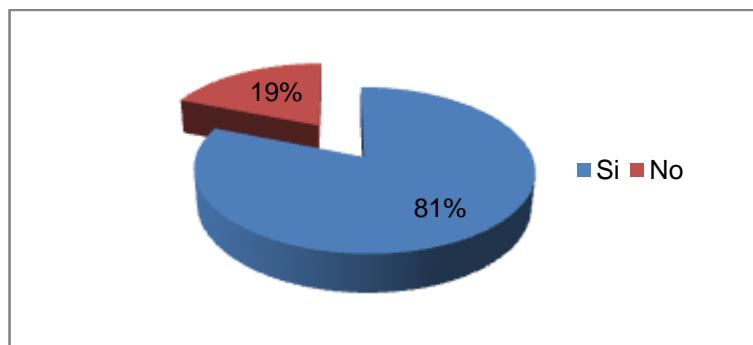


Gráfico 14: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos crediticios

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Análisis

De los 185 socios encuestados, 150 que representa el 81% considera que la aplicación de un sistema de monitoreo si mejora la gestión en el área de crédito de la institución, mientras que, 35 socios, es decir el 19% considera que no mejorara.

Interpretación

Como se puede observar en la figura 15, la mayoría de los socios encuestados considera que la aplicación de un sistema de monitoreo si mejora la gestión en el área de crédito de la institución, puesto que este sistema permitirá conocer las posibles falencias en esta área y las demás, evaluar la situación y tomar medidas correctivas.

4.3 Evaluación de créditos otorgados en el año 2014

La Cooperativa “COOPAC”, en el año 2014 otorgo 135 microcréditos y 12 créditos de consumo, de los cuales 43 se encuentran vencidos

Tabla 14: Créditos vencidos otorgados en el año 2014

Nombre	Destino.	Valor. Ptmo	Tot.Deuda Vencida	Sal.Prest (CAPITAL)	Tasa.Int	Días Venci.	Nº Cuotas Vencidas
MEDINA TAPIA MAYRA ALEJANDRA	Microempresa	3.370,00	4.492,42	3.229,58	22,5	332	18
GAVILANES PILAMUNGA ERICA ALEXANDRA	Microempresa	2.450,00	0	1.158,39	22,5	25	0
NARANJO RIVERA DIANA CAROLINA	Microempresa	4.850,00	237,34	2.475,71	22,5	68	2
LINO MURILLO DENNY JOFFRE	Microempresa	5.440,00	3.268,18	5.077,32	22,5	71	14
MARTINEZ SANTAMARIA ALFONSO RAFAEL	Microempresa	15.000,00	2.849,46	12.000,00	22,5	82	1
MARTINEZ SANTAMARIA ALFONSO RAFAEL	Microempresa	15.000,00	6.343,64	13.499,99	22,5	52	3
GALEAS ESPIN JESSICA MAGALY	Microempresa	15.000,00	2.849,43	12.000,00	22,5	49	1
GALEAS ESPIN JESSICA MAGALY	Microempresa	15.000,00	6.343,60	13.499,96	22,5	57	3
YANZAPANTA YANSAPANTA RICARDO ELEUTERIO	Microempresa	2.435,00	1.075,34	1.615,61	22,5	38	8
VERDESOTO LASCANO MONICA PAULINA	Consumo	495	4,94	4,94	16,3		1
GUERRON TITUAÑA MARCIA LORENA	Microempresa	6.850,00	4.089,35	5.136,82	22,5	47	10
DUCHICELA MOREANO SILVIA MAGDALENA	Microempresa	20.000,00	2.538,97	16.333,37	22,5	35	4
TOALOMBO ASAS EDISON GIOVANNI	Microempresa	3.300,00	0	1.530,28	22,5	34	0
CUNALATA GOMEZ DIANA MARISOL	Microempresa	3.200,00	538,08	2.222,21	22,5	44	4
CAIZA TENECOTA JAIME RODRIGO	Microempresa	9.500,00	2.320,15	6.649,97	22,5	43	5
CAYAMBE DE LA CRUZ JOSE MIGUEL	Consumo	19.216,00	5.196,05	18.014,98	15,2		8
QUISINGO SINALIN MARCO VINICIO	Microempresa	1.395,00	616,53	794,46	22,5	29	7
TIXI PEREZ WALTER HERNAN	Microempresa	1.280,00	1.390,47	940,41	22,5	45	9
BUENAÑO ORTIZ BLANCA LUZMILA	Consumo	6.600,00	909,88	5.500,00	15,2		5
GUEVARA YANCHA EVELYN ARACELLY	Microempresa	300	274,88	200	22,5	28	4
PALACIOS CANO XAVIER ROVINSON	Microempresa	5.364,85	4.221,36	5.070,34	22,5	14	13
VARGAS FUENTES LUIS ALBERTO	Microempresa	3.204,18	1.096,21	2.136,10	22,5	20	6
DURAN MARIA VICTORIA	Microempresa	1.345,32	261,73	523,18	22,5	19	3
PINTO SISALEMA JESSICA FERNANDA	Microempresa	2.465,28	99,66	1.120,70	22,5	26	1
AZOGUE CHIMBO CARLOS GEOVANNY	Microempresa	3.496,24	0	2.176,90	22,5	19	0
CASTRO PEÑA PATRICIA ALEJANDRINA	Microempresa	1.737,00	129,88	837,48	22,5	41	2

VASCONEZ SILVA JUAN FERNANDO	Microempresa	4.200,00	535,17	2.916,63	22,5	18	3
PAREDES PAEZ ROSA ELENA	Microempresa	2.105,76	210,87	1.140,62	22,5	25	2
CACERES VILLENA PATRICIA ALEXANDRA	Microempresa	3.113,44	75,86	2.065,01	22,5	18	1
CADENA ZUÑIGA RUBEN RENATO	Consumo	2.157,12	211,61	1.258,32	15,2		2
VILLA CALUÑA MARCO EDUARDO	Microempresa	752,35	540,83	438,85	22,5	15	7
CHALUISA MANOBANDA ANA LUCIA	Microempresa	1.256,12	1.140,75	1.256,12	22,5	14	3
VILLAFUERTE TERAN JIMMY ROBERTO	Microempresa	1.101,81	453,51	406,4	22,5	22	5
COBO SANDOVAL MARIA VICTORIA	Microempresa	3.081,60	153,16	1.797,60	22,5	14	1
TOLEDO RIOS IRVIN DE FATIMA	Microempresa	5.140,00	102,33	4.368,97	22,5	3	1
CAGUANA GUAITA EDUARDO	Microempresa	6.385,68	567,96	1.596,42	22,5	11	1
CORDOVA LOPEZ EDISON MAURICIO	Microempresa	20.071,48	13.551,75	20.071,48	22,5	4	3
PAJUÑA CHISAG LUIS CRISTOBAL	Consumo	15.944,28	558,67	13.668,05	15,2		2
QUISPE NUÑEZ WILLYAN OLIVERIO	Microempresa	1.666,28	98,85	914,78	22,5	15	1
QUIROGA REYES FREDDY HERNAN	Microempresa	17.353,60	797,18	13.546,94	22,5	9	2
ANALUISA GUAITA MARIA MAGDALENA	Microempresa	2.503,56	616,09	2.169,76	22,5	1	5
TOAPANTA MOROCHO FABIAN RUBEN	Microempresa	19.463,60	2.241,12	17.030,66	22,5	1	3
YUCAILLA CAGUANA HECTOR RODRIGO	Microempresa	4.652,83	578,28	3.988,15	22,5	7	3
YUCAILLA CAGUANA BYRON DANIEL	Microempresa	6.556,16	894,85	5.873,21	22,5	13	4
YUCAILLA LLAMBO SEGUNDO RODRIGO	Microempresa	4.734,64	906,97	4.278,83	22,5	5	5

Fuente: "COOPAC"

Elaborado por: Jessica Culqui

El valor total de cartera vencida de micro -crédito y de consumo al 31 de diciembre del 2014 asciende a USD 75.383,36, En esta cartera los clientes se retrasan con mucha frecuencia. Y se puede indicar que la Cooperativa está facilitando más de un crédito a la misma persona. Cabe indicar que la institución está facilitando más de un crédito a la misma persona.

Tabla 15: Retraso en pagos en cartera de microcréditos durante el año 2014

Nombre	Enero	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agst.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
MEDINA TAPIA MAYRA ALEJANDRA	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	2	332
GAVILANES PILAMUNGA ERICA ALEXANDRA		5	-	-	6	-	6	-	-	-	2	6	25
NARANJO RIVERA DIANA CAROLINA		-	15	5	-	-	10	-	10	-	20	8	68
LINO MURILLO DENNY JOFFRE			-	9	2	-	20	14	2	9	15	-	71
MARTINEZ SANTAMARIA ALFONSO RAFAEL			10	2	14	1	-	11	8	15	10	11	82
MARTINEZ SANTAMARIA ALFONSO RAFAEL				1	5	9	10	10	-	5	12	-	52
GALEAS ESPIN JESSICA MAGALY				-	6	8	12	2	-	6	6	9	49
GALEAS ESPIN JESSICA MAGALY				3	20	-	6	12	8	4	2	2	57
YANZAPANTA YANSAPANTA RICARDO ELEUTERIO					-	15	2	6	10	2	3	-	38
GUERRON TITUAÑA MARCIA LORENA					-	10	3	8	15	6	5	-	47
DUCHICELA MOREANO SILVIA MAGDALENA					5	2	5	2	-	3	4	14	35
TOALOMBO ASAS EDISON GIOVANNI					2	-	4	-	10	15	3	-	34
CUNALATA GOMEZ DIANA MARISOL					1	5	3	9	1	14	1	10	44
CAIZA TENECOTA JAIME RODRIGO						-	20	5	5	11	2	-	43
QUISINGO SINALIN MARCO VINICIO						-	2	4	3	10	1	9	29
TIXI PEREZ WALTER HERNAN						2	20	-	8	2	5	8	45
GUEVARA YANCHA EVELYN ARACELLY						-	2	15	-	5	6	-	28
PALACIOS CANO XAVIER ROVINSON							4	-	2	6	-	2	14
VARGAS FUENTES LUIS ALBERTO							-	10	3	4	2	1	20
DURAN MARIA VICTORIA							6	-	5	2	6	-	19
PINTO SISALEMA JESSICA FERNANDA							-	15	4	4	3	-	26
AZOGUE CHIMBO CARLOS GEOVANNY							11	-	3	3	-	2	19
CASTRO PEÑA PATRICIA ALEJANDRINA							-	20	1	12	4	4	41
VASCONEZ SILVA JUAN FERNANDO								-	2	11	-	5	18
PAREDES PAEZ ROSA ELENA								-	14	9	2	-	25
CACERES VILLENA PATRICIA ALEXANDRA								-	2	8	5	3	18
VILLA CALUÑA MARCO EDUARDO									4	5	6	-	15
CHALUISA MANOBANDA ANA LUCIA									-	4	-	10	14
VILLAFUERTE TERAN JIMMY ROBERTO										-	7	15	22
COBO SANDOVAL MARIA VICTORIA										4	-	10	14
TOLEDO RIOS IRVIN DE FATIMA										-	3	-	3

CAGUANA GUAITA EDUARDO												8	3	11
CORDOVA LOPEZ EDISON MAURICIO												-	4	4
QUISPE NUÑEZ WILLYAN OLIVERIO												9	6	15
QUIROGA REYES FREDDY HERNAN													9	9
ANALUISA GUAITA MARIA MAGDALENA													1	1
TOAPANTA MOROCHO FABIAN RUBEN													1	1
YUCAILLA CAGUANA HECTOR RODRIGO													7	7
YUCAILLA CAGUANA BYRON DANIEL													13	13
YUCAILLA LLAMBO SEGUNDO RODRIGO													5	5
	30	35	55	50	91	82	176	173	150	209	182	180	1413	
	2,1%	2,5%	3,9%	3,5%	6,4%	5,8%	12,5%	12,2%	10,6%	14,8%	12,9%	12,7%		

Fuente: “COOPAC”

Elaborado por: Jessica Culqui

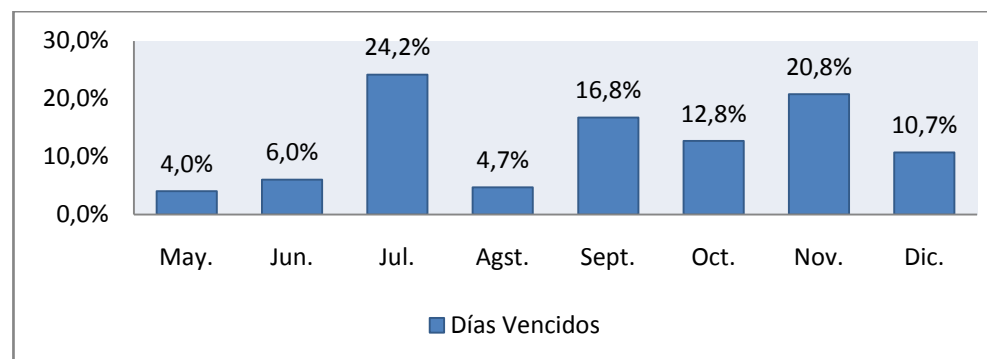


Grafico 15: Retraso en pagos de Microcréditos durante el año 2014

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

De acuerdo al análisis realizado a los microcréditos vencidos que fueron otorgados en el año 2014, se determinó que a medida que pasaron los meses, el porcentaje de días de atraso fue aumentando. Es decir que del total de días de atraso en el año, a comparación del 10,5% en el mes de septiembre, hubo un aumento de cartera vencida del 14,9% en el mes de octubre, por lo que se entiende que no hubo un adecuado seguimiento post- crédito por parte del personal encargado de su recaudación.

Tabla 16: Cartera Vencida en créditos de consumo en el año2014

Nombre	May.	Jun.	Jul.	Agst.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
VERDESOTO LASCANO MONICA PAULINA	6	-	12	-	7	-	10	2	37
CAYAMBE DE LA CRUZ JOSE MIGUEL	-	5	-	-	3	2	-	3	13
BUENAÑO ORTIZ BLANCA LUZMILA		4	2	-	10	12	-	8	36
CADENA ZUÑIGA RUBEN RENATO			18	7	2	-	9	-	36
PAJUÑA CHISAG LUIS CRISTOBAL			4	-	3	5	12	3	27
	6	9	36	7	25	19	31	16	149
	4,0%	6,0%	24,2%	4,7%	16,8%	12,8%	20,8%	10,7%	

Fuente: “COOPAC”

Elaborado por: Jessica Culqui

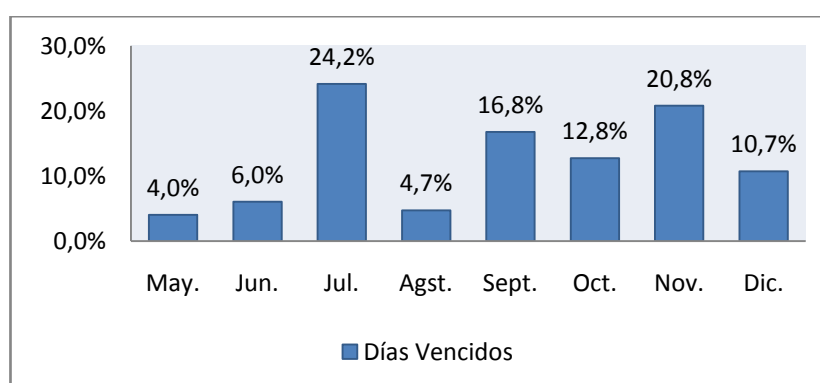


Grafico 16: Cartera Vencida en créditos de consumo en el año2014

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

La cooperativa a menudo no efectúa créditos de consumo, debido a que no se garantiza su pronta recuperación y como se puede visualizar, el porcentaje de días de atraso han ido variando mes a mes, lo que significa que el comité de créditos no posee un buen sistema de monitoreo post- crédito.

Es importante recordar que en el momento que se deja de pagar una deuda, se es dado de alta en un fichero de morosos y que a partir de la primera cuota que se deje de pagar la entidad cobrará intereses de demora.

La entidad para evitar que sus socios se retrasen deberían tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Capacite al personal de crédito y cobranzas para brindar seguimiento post crédito para evitar el retraso de los pagos de las cuotas.
- Motive a su equipo de cobranza
- Otorgue la misma importancia a todas las carteras
- Abra la posibilidad de reestructurar

4.4 Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utiliza el método del Chi cuadrado el cual se detalla a continuación:

Planteamiento de la hipótesis

Ho= Hipótesis Nula: Un adecuado seguimiento Post-Crédito permitirá mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Hi= Hipótesis Alternativa: Un adecuado seguimiento Post-Crédito no permitirá mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Modelo estadístico

Para comprobación de la hipótesis se utilizará la siguiente estadística:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

X^2 = Chi - Cuadrado

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

1. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

2. Zona de rechazo de la H_0 .

$gl = (c - 1) (f - 1)$

$gl = (2 - 1) (3 - 1)$

$gl = (1) (2)$

$gl = 2$

$X_{t^2} = 5.99$

4.5 Cálculo del chi-cuadrado

Tabla 17: Frecuencias Observadas

FRECUENCIA OBSERVADA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 2	121	64	185
Pregunta 4	50	135	185
Pregunta 9	150	35	185
TOTAL	321	234	555

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Tabla 18: Frecuencias Esperadas

FRECUENCIA ESPERADA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 2	107	78	185
Pregunta 4	107	78	185
Pregunta 9	107	78	185
TOTAL	321	234	555

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Tabla 19: Cálculo del Chi Cuadrado

FO	FE	FO-FE	(FO-FE)²	(FO-FE)²/FE
99	107	14	196	1,832
121	107	-57	3249	30,364
150	107	43	1849	17,280
86	78	-14	196	2,513
64	78	57	3249	41,654
35	78	-43	1849	23,705
				117,35

Fuente: Encuesta aplicada a los socios

Elaborado por: Jessica Culqui

Decisión final:

El $X_c^2=117,35 > X_t^2= 5,99$ por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula $H_0=$ Un adecuado seguimiento Post-Crédito no permitirá mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”, y se acepta la hipótesis Alterna $H_i=$ Un adecuado seguimiento Post-Crédito permitirá mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

4.6 Determinación de la liquidez que posee la Cooperativa

4.6.1 Indicador de Liquidez

Base de Datos: Balance Consolidado

Mide la capacidad que tiene la Cooperativa para enfrentar obligaciones a corto plazo.

Fórmula de Cálculo:
$$\frac{\text{FONDOS DISPONIBLES} + \text{INVERSIONES}}{\text{DEPOSITOS A LA VISTA} + \text{DPF HASTA 90 DIAS}} * 100$$

$$\frac{1.388.636,32 + 14.200,00}{1.544.551,04 + 3.238.043,48} * 100 = 29.33\%$$

Entonces se puede cubrir un 29.33% de Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo Fijo con el monto que posee la cooperativa tanto en Fondos Disponibles como en Inversiones.

Fórmula de Cálculo:
$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{8000901,25}{-6921478,82} = 1.16$$

Dicha cifra debe ser interpretada como que, por cada dólar que la empresa tiene de deuda en el corto plazo, va a disponer de \$1,07 para pagarlo.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{8000901,25 - 33026,03}{-6921478,82} = 1,15$$

Dicha cifra debe ser interpretada como que, por cada dólar que la empresa tiene de deuda en el corto plazo, va a disponer de \$1,15 para pagarlo. Asimismo los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos de la cooperativa y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = 8000901,25 - 6921478,82 = 14922380,07$$

4.6.2 Análisis vertical y horizontal del balance general

Tabla 20: Balance General 2012-2013-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA "COOPAC"								
BALANCE GENERAL								
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	análisis horizontal 2013-2014	
CUENTAS	VALOR	VALOR	VALOR	%	%	%	variación	%
ACTIVOS								
FONDOS DISPONIBLES	311539,57	1291633,07	1388636,32	4,47%	14,84%	15,50%	97003,25	7,51%
Caja	116027,38	207192,57	147367,03	1,66%	2,38%	1,65%	-59825,54	-28,87%
Efectivo	116027,38	207192,57	147367,03	1,66%	2,38%	1,65%	-59825,54	-28,87%
Bancos y otras Instituciones Financieras	74476,33	621929,07	677138,19	1,07%	7,14%	7,56%	55209,12	8,88%
Bancos e Instituciones Financieras Locales	74476,33	621929,07	677138,19	1,07%	7,14%	7,56%	55209,12	8,88%
Bancos Agencia Loja	54464,52	162875,66	190526,35	0,78%	1,87%	2,13%	27650,69	16,98%
Bancos Agencia Loja	54464,52	162875,66	190526,35	0,78%	1,87%	2,13%	27650,69	16,98%
Bancos Agencia Riobamba	13959,56	74268,09	107058,1	0,20%	0,85%	1,20%	32790,01	44,15%
Bancos Agencia Riobamba	13959,56	74268,09	107058,1	0,20%	0,85%	1,20%	32790,01	44,15%
Bancos Agencia Tena	38713,28	106706,45	142959,37	0,56%	1,23%	1,60%	36252,92	33,97%
Bancos Agencia Tena	38713,28	106706,45	142959,37	0,56%	1,23%	1,60%	36252,92	33,97%
Bancos Agencia San Pablo de Guaranda	8829,7	6414,48	50762,48	0,13%	0,07%	0,57%	44348	691,37%
Bancos Agencia San Pablo de Guaranda	8829,7	6414,48	50762,48	0,13%	0,07%	0,57%	44348	691,37%
Bancos Agencia Coca	4843,19	106419,71	48338,28	0,07%	1,22%	0,54%	-58081,43	-54,58%
Bancos Agencia Coca	4843,19	106419,71	48338,28	0,07%	1,22%	0,54%	-58081,43	-54,58%
Efecto de Cobro Inmediato	225,61	5827,04	24486,52	0,00%	0,07%	0,27%	18659,48	320,22%
Efecto de Cobro Inmediato	225,61	5827,04	24486,52	0,00%	0,07%	0,27%	18659,48	320,22%
Inversiones	505815,41	14732,63	14200	7,26%	0,17%	0,16%	-532,63	-3,62%
Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	505815,41	14732,63	14200	7,26%	0,17%	0,16%	-532,63	-3,62%
De 1 a 30 días	495490,41	4200	4200	7,11%	0,05%	0,05%	0	0,00%
De 181 días al año	10325	10532,63	10000	0,15%	0,12%	0,11%	-532,63	-5,06%
Cartera de Créditos	5312449,89	6149253,73	6287650,81	76,21%	70,63%	70,20%	138397,08	2,25%
Cart. De Crd. De Consumo por vencer	706,76	0	94908,73	0,01%	0,00%	1,06%	94908,73	100,00%
1 a 30 días	40,11	0	1795,86	0,00%	0,00%	0,02%	1795,86	100,00%
31 a 90 días	83,32	0	4380,41	0,00%	0,00%	0,05%	4380,41	100,00%

91 a 180 días	250	0	5913,43	0,00%	0,00%	0,07%	5913,43	100,00%
181 a 360 días	333,33	0	12470,22	0,00%	0,00%	0,14%	12470,22	100,00%
más de 360 días	0	0	70348,81	0,00%	0,00%	0,79%	70348,81	100,00%
Cartera de Créditos para la Microempresa por vencer	4353473,92	5561170,91	5548118,82	62,45%	63,88%	61,94%	-13052,09	-0,23%
de 1 a 30 días	524171,82	259568,36	709373,82	7,52%	2,98%	7,92%	449805,46	173,29%
de 31 a 90 días	336391,43	666305,59	545508,63	4,83%	7,65%	6,09%	-120796,96	-18,13%
de 91 a 180 días	590662,79	897805,53	671081,65	8,47%	10,31%	7,49%	-226723,88	-25,25%
de 181 a 360 días	1009715,32	1246532,96	1130363,12	14,48%	14,32%	12,62%	-116169,84	-9,32%
de más de 160 días	1892532,56	2490958,47	2491791,6	27,15%	28,61%	27,82%	833,13	0,03%
Cartera de Crédito de Consumo que no devenga Intereses	0	0	24465,32	0,00%	0,00%	0,27%	24465,32	100,00%
1 a 30 días	0	0	510,34	0,00%	0,00%	0,01%	510,34	100,00%
31 a 90 días	0	0	620,34	0,00%	0,00%	0,01%	620,34	100,00%
91 a 180 días	0	0	930,51	0,00%	0,00%	0,01%	930,51	100,00%
181 a 360 días	0	0	1861,02	0,00%	0,00%	0,02%	1861,02	100,00%
+ 360 días	0	0	20543,11	0,00%	0,00%	0,23%	20543,11	100,00%
Cartera de Crédito para Microempresa que no devenga Intereses	801040,63	538379,67	553355,59	11,49%	6,18%	6,18%	14975,92	2,78%
1 a 30 días	46242,14	646,36	46529,49	0,66%	0,01%	0,52%	45883,13	7098,70%
31 a 90 días	46940,46	88131,5	69846,82	0,67%	1,01%	0,78%	-18284,68	-20,75%
91 a 180 días	123481,15	53614,17	66719,07	1,77%	0,62%	0,74%	13104,9	24,44%
181 a 360 días	197982,22	133236,22	115858,32	2,84%	1,53%	1,29%	-17377,9	-13,04%
+ 360 días	386394,66	262751,42	254401,89	5,54%	3,02%	2,84%	-8349,53	-3,18%
Cartera de Crédito de Consumo vencida	0	0	625,18	0,00%	0,00%	0,01%	625,18	100,00%
31 a 90 días	0	0	420,17	0,00%	0,00%	0,00%	420,17	100,00%
91 a 180 días	0	0	205,01	0,00%	0,00%	0,00%	205,01	100,00%
Cartera de Crédito para Microempresa vencida	281418,39	340782,65	350506,77	4,04%	3,91%	3,91%	9724,12	2,85%
1 a 30 días	69318,59	27738,52	11392,38	0,99%	0,32%	0,13%	-16346,14	-58,93%
31 a 90 días	77501,92	52788,61	65955,23	1,11%	0,61%	0,74%	13166,62	24,94%
91 a 180 días	59565,97	52955,52	69208,45	0,85%	0,61%	0,77%	16252,93	30,69%
181 a 360 días	57784,41	72954,06	80448,58	0,83%	0,84%	0,90%	7494,52	10,27%
+360 días	17247,5	134345,94	123502,13	0,25%	1,54%	1,38%	-10843,81	-8,07%
(Provisiones para Créditos Incobrables	-124189,81	-291079,5	-284329,6	-1,78%	-3,34%	-3,17%	6749,9	-2,32%
(Cartera de Créditos para la Microempresa	-124189,81	-291079,5	-284329,6	-1,78%	-3,34%	-3,17%	6749,9	-2,32%
Cuentas Por Cobrar	274427,13	234341,36	310414,12	3,94%	2,69%	3,47%	76072,76	32,46%
Intereses por cobrar de Cartera	74676,97	94706,68	92582,65	1,07%	1,09%	1,03%	-2124,03	-2,24%
Intereses por cobrar de Cartera de Créditos de Consumo	21,2	0	1041,57	0,00%	0,00%	0,01%	1041,57	100,00%

Cartera de Créditos para la Microempresa	74655,77	94706,68	91541,08	1,07%	1,09%	1,02%	-3165,6	-3,34%
Pagos por Cuentas de clientes	4217,67	10761,78	15171,86	0,06%	0,12%	0,17%	4410,08	40,98%
Gastos Judiciales	4217,67	10761,78	15171,86	0,06%	0,12%	0,17%	4410,08	40,98%
Cuentas Por Cobrar varias	195532,49	128872,9	202659,61	2,80%	1,48%	2,26%	73786,71	57,26%
Anticipos al Personal	12001,79	2375,57	1822,67	0,17%	0,03%	0,02%	-552,9	-23,27%
Otras	183530,7	126497,33	200836,94	2,63%	1,45%	2,24%	74339,61	58,77%
Bienes Realizables, Adjudicado	146929,9	45363,14	25072,81	2,11%	0,52%	0,28%	-20290,33	-44,73%
Bienes Adjudicados por pago	146929,9	45363,14	25072,81	2,11%	0,52%	0,00%	-20290,33	-44,73%
Terrenos	146929,9	45363,14	25072,81	2,11%	0,52%	0,00%	-20290,33	-44,73%
Propiedad y Equipo	346934,34	857710	822168,11	4,98%	9,85%	9,18%	-35541,89	-4,14%
Terrenos	158074,68	158074,68	158074,68	2,27%	1,82%	1,76%	0	100,00%
Terrenos	158074,68	158074,68	158074,68	2,27%	1,82%	1,76%	0	100,00%
Edificios	150319,08	629999,55	629999,55	2,16%	7,24%	7,03%	0	100,00%
Edificios	150319,08	629999,55	629999,55	2,16%	7,24%	7,03%	0	100,00%
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	59215,97	117615,08	140591,94	0,85%	1,35%	1,57%	22976,86	19,54%
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	59215,97	117615,08	140591,94	0,85%	1,35%	1,57%	22976,86	19,54%
Equipo de Computo	42390,73	48060,81	48419,21	0,61%	0,55%	0,54%	358,4	0,75%
Equipo de Computo	42390,73	48060,81	48419,21	0,61%	0,55%	0,54%	358,4	0,75%
Unidades de Transporte	21504	50594	50594	0,31%	0,58%	0,56%	0	0,00%
Unidades de Transporte	21504	50594	50594	0,31%	0,58%	0,56%	0	0,00%
(Dep. Acumulada)	-84570,12	-146634,12	-205511,27	-1,21%	-1,68%	-2,29%	-58877,15	40,15%
(Edificios)	-34213,14	-59477,75	-90977,73	-0,49%	-0,68%	-1,02%	-31499,98	52,96%
(Muebles, Enseres y Equipo de Oficina)	-16271,44	-29320,26	-42554,55	-0,23%	-0,34%	-0,48%	-13234,29	45,14%
(Equipo de Computación)	-29067,94	-40549,31	-44573,39	-0,42%	-0,47%	-0,50%	-4024,08	9,92%
(Unidad de transporte)	-5017,6	-17286,8	-27405,6	-0,07%	-0,20%	-0,31%	-10118,8	58,53%
Otros Activos	73137,86	113110,13	108431,57	1,05%	1,30%	1,21%	-4678,56	-4,14%
Inversiones en Acciones y Participaciones	6666,03	8028,6	14637,57	0,10%	0,09%	0,16%	6608,97	82,32%
En otros Organismos de Interesegracion Cooperativa	6666,03	8028,6	14637,57	0,10%	0,09%	0,16%	6608,97	82,32%
Gastos y Pagos Anticipados	9525,91	3620,69	1696,18	0,14%	0,04%	0,02%	-1924,51	-53,15%
Anticipos a Terceros	9525,91	3620,69	1696,18	0,14%	0,04%	0,02%	-1924,51	-53,15%
Gastos Diferidos	7839,89	18894,81	13358,95	0,11%	0,22%	0,15%	-5535,86	-29,30%
Programas de Computación	22034,16	42754,16	45374,96	0,32%	0,49%	0,51%	2620,8	6,13%
(Amortización Acumulada de Gastos Diferidos)	-14194,27	-23859,35	-32016,01	-0,20%	-0,27%	-0,36%	-8156,66	34,19%
Materiales, Mercaderías e Insumos	34404,04	32609,82	33026,03	0,49%	0,37%	0,37%	416,21	1,28%
Proveeduría	34404,04	32609,82	33026,03	0,49%	0,37%	0,37%	416,21	1,28%
Otros	14701,99	49956,21	45712,84	0,21%	0,57%	0,51%	-4243,37	-8,49%
Impuesto al Valor Agregado-IVA	0	0	149,21	0,00%	0,00%	0,00%	149,21	100,00%

Otros Impuestos	419,47	36654,87	40714,54	0,01%	0,42%	0,45%	4059,67	11,08%
Depósitos en Garantía y para Importaciones	2220	2220	2220	0,03%	0,03%	0,02%	0	0,00%
Varias	12062,52	11081,34	2629,09	0,17%	0,13%	0,03%	-8452,25	-76,27%
TOTAL ACTIVO	6971234,1	8706144,06	8956573,74	100,00%	100,00%	100,00%	250429,68	2,88%
PASIVOS								
Obligaciones con el Publico	-4391308,5	-6391763,81	-6610283,73	72,96%	87,61%	88,56%	-218519,92	3,42%
Depósitos a la Vista	-1057527,39	-1576754,51	-1544551,04	17,57%	21,61%	20,69%	32203,47	-2,04%
Depósitos de Ahorro	-1050924,1	-1575861,21	-1540501,11	17,46%	21,60%	20,64%	35360,1	-2,24%
Depósitos por Confirmar	-6603,29	-893,3	-4049,93	0,11%	0,01%	0,05%	-3156,63	353,37%
Depósitos a Plazo	-2815978,67	-4437647,63	-4915798,65	46,79%	60,82%	65,86%	-478151,02	10,77%
De 1 a 30 días	-853880,43	-1879666,4	-2301823,6	14,19%	25,76%	30,84%	-422157,2	22,46%
De 31 a 90 días	-973267,37	-1022022,09	-936220,48	16,17%	14,01%	12,54%	85801,61	-8,40%
De 91 a 180 días	-394029,92	-607840,85	-900975,09	6,55%	8,33%	12,07%	-293134,24	48,23%
De 181 a 360 días	-577738,13	-863518,29	-703954,48	9,60%	11,84%	9,43%	159563,81	-18,48%
De más de 361 días	-17062,82	-64600	-72825	0,28%	0,89%	0,98%	-8225	12,73%
Depósitos Restringidos	-517802,44	-377361,67	-149934,04	8,60%	5,17%	2,01%	227427,63	-60,27%
Depósitos Restringidos	-517802,44	-377361,67	-149934,04	8,60%	5,17%	2,01%	227427,63	-60,27%
Cuentas por Pagar	-157222,88	-250942,71	-311195,09	2,61%	3,44%	4,17%	-60252,38	24,01%
Intereses por Pagar	-86665,9	-165287,73	-181909,89	1,44%	2,27%	2,44%	-16622,16	10,06%
Depósitos a la Vista	-43,58	-44,67	-7315,34	0,00%	0,00%	0,10%	-7270,67	16276,40%
Depósitos a Plazo	-83799,32	-164537,32	-169277,12	1,39%	2,26%	2,27%	-4739,8	2,88%
Obligaciones Financieras	-2823	-705,74	-5317,43	0,05%	0,01%	0,07%	-4611,69	653,45%
Obligaciones Patronales	-19582,42	-11664,27	-38859,57	0,33%	0,16%	0,52%	-27195,3	233,15%
Remuneraciones	-15265,36	-5792,62	-6780,9	0,25%	0,08%	0,09%	-988,28	17,06%
Aporte al IESS	-3579,76	-4954,01	-6131,51	0,06%	0,07%	0,08%	-1177,5	23,77%
Fondo de Reserva IESS	-737,3	-917,64	-713,45	0,01%	0,01%	0,01%	204,19	-22,25%
Otras	0	0	-25233,71	0,00%	0,00%	0,34%	-25233,71	-100,00%
Retenciones	-9056,9	-6584,19	-6101,44	0,15%	0,09%	0,08%	482,75	-7,33%
Retenciones Fiscales	-9056,9	-6584,19	-6101,44	0,15%	0,09%	0,08%	482,75	-7,33%
Cuentas por Pagar contribuciones, impuestos y multas	-126,29	-100,98	-12323,81	0,00%	0,00%	0,17%	-12222,83	0,00%
Otras contribuciones e impuestos	-126,29	-100,98	-12323,81	0,00%	0,00%	0,17%	-12222,83	0,00%
Cuentas por pagar varias	-41791,37	-67305,54	-72000,38	0,69%	0,92%	0,96%	-4694,84	6,98%
Otras Cuentas por pagar varias	-41791,37	-67305,54	-72000,38	0,69%	0,92%	0,96%	-4694,84	6,98%
Obligaciones Financieras	-1469723,96	-651362,91	-541575,12	24,42%	8,93%	7,26%	109787,79	-16,86%
Obligaciones con Instituciones del País	-489588,21	-40000	-244587,15	8,13%	0,55%	3,28%	-204587,15	511,47%
De 1 a 30 días	-48283,09	0	-18871,89	0,80%	0,00%	0,25%	-18871,89	-100,00%
De 31 a 90 días	-63330,16	0	-38596,66	1,05%	0,00%	0,52%	-38596,66	-100,00%

De 91 a 180 días	-90951,36	-40000	-58878,13	1,51%	0,55%	0,79%	-18878,13	47,20%
De 181 a 360 días	-168719,28	0	-104417,07	2,80%	0,00%	1,40%	-104417,07	-100,00%
De más 360 días	-118304,32	0	-23823,4	1,97%	0,00%	0,32%	-23823,4	-100,00%
Obligaciones con Instituciones del exterior	-160000	0	-200000	2,66%	0,00%	2,68%	-200000	-100,00%
De 1 a 30 días	0	0	-14327,86	0,00%	0,00%	0,19%	-14327,86	-100,00%
De 91 a 180 días	-80000	0	-14838,16	1,33%	0,00%	0,20%	-14838,16	-100,00%
De 181 a 360 días	-40000	0	-30698,79	0,66%	0,00%	0,41%	-30698,79	-100,00%
De más de 361 días	-40000	0	-140135,19	0,66%	0,00%	1,88%	-140135,19	-100,00%
Obligaciones con entidades Financieras del Sector Publico	-820135,75	-611362,91	-96987,97	13,63%	8,38%	1,30%	514374,94	-84,14%
De 1 a 30 días	-44526,74	-71724,04	-8552,71	0,74%	0,98%	0,11%	63171,33	-88,08%
De 31 a 90 días	-89339,77	-127915,5	-17216,29	1,48%	1,75%	0,23%	110699,21	-86,54%
De 91 a 180 días	-123311,11	-149723,26	-26147,07	2,05%	2,05%	0,35%	123576,19	-82,54%
De 181 a 360 días	-198529,96	-165012,14	-45071,9	3,30%	2,26%	0,60%	119940,24	-72,69%
De más de 361 días	-364428,17	-96987,97	0	6,05%	1,33%	0,00%	96987,97	-100,00%
Otros Pasivos	-673,03	-1884,03	-1050,08	0,01%	0,03%	0,01%	833,95	-44,26%
Otros	-501,36	-1884,03	-1050,08	0,01%	0,03%	0,01%	833,95	-44,26%
Sobrantes de Caja	-501,36	-1042,24	-1050,08	0,01%	0,01%	0,01%	-7,84	0,75%
Varios	-171,67	-841,79		0,00%	0,01%	0,00%	841,79	-100,00%
TOTAL PASIVO	-6018928,37	-7295953,46	-7464104,02	100,00%	100,00%	100,00%	-168150,56	2,30%
PATRIMONIO								
Capital Social	-268432,57	-362384,65	-422563,74	31,15%	26,72%	29,74%	-60179,09	16,61%
Aporte de socios	-268432,57	-362384,65	-422563,74	31,15%	26,72%	29,74%	-60179,09	16,61%
Aporte de socios	-268432,57	-362384,65	-422563,74	31,15%	26,72%	29,74%	-60179,09	16,61%
Reservas	-593323,96	-993632	-998177,74	68,85%	73,28%	70,26%	-4545,74	0,46%
Fondo Irreparable de Reserva legal	-23604,23	-67500,16	-72045,9	2,74%	4,98%	5,07%	-4545,74	6,73%
Fondo Irreparable de Reserva legal	-23604,23	-67500,16	-72045,9	2,74%	4,98%	5,07%	-4545,74	6,73%
Especiales	-563818,66	-920230,77	-920230,77	65,43%	67,86%	64,77%	0	0,00%
A disposición de la asamblea General de Representantes	-563818,66	-920230,77	-920230,77	65,43%	67,86%	64,77%	0	0,00%
Otras	-5901,07	-5901,07	-5901,07	0,68%	0,44%	0,42%	0	0,00%
Otras	-5901,07	-5901,07	-5901,07	0,68%	0,00%	0,00%	0	0,00%
TOTAL PATRIMONIO	-861756,53	-1356016,65	-1420741,48	100,00%	100,00%	100,00%		0,00%
	90549,2	54173,95	71728,24					
RESULTADO PERIODO								
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	-6880684,9	-8651970,11	-8884845,5					
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO+ RESULTADO	-6971234,1	-8706144,06	-8956573,74					
TOTAL ACTIVO	6971234,1	8706144,06	8956573,74					

Fuente: COOPAC

Elaborado por: Jessica Culqui

Como se puede observar, el análisis vertical de un estado financiero permite identificar con claridad cómo está compuesta cada una de las cuentas. Una vez determinada la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información.

Cabe mencionar, que, para esto, cada Institución es un caso particular que evalúa su situación conforme sus circunstancias.

- ❖ Los fondos disponibles en el año 2012 forma el 4,47% del activo total, para el año 2013 muestra un gran incremento del 14,84% y para el 2014 forma el 15,5% del activo total. De acuerdo a la entrevista efectuada, se presume que se debe a que durante estos dos años se ha ido recuperando tanto los préstamos de consumo como los otorgados a los microcréditos.
- ❖ Las inversiones que la Cooperativa efectuó para el año 2012 fue de 7,26% del total del activo, sin embargo, en el año 2013 disminuyó al 0,17%, al igual que en el 2014 que se invirtió un 0,16 % del total del Activo.
- ❖ La cartera de crédito correspondiente a los años 2012,2013 y 2014 fueron de 76,21%. 70,63% y de 70,20% respectivamente dentro del activo total, es decir, que la mayor parte del activo total está conformado por esta cuenta. Cabe destacar, que la cartera de crédito correspondiente al sector de microempresas le corresponde un 62,45%,63,88% y 61,94% respectivamente y distribuyéndose el resto a los otros sectores con trabaja la Cooperativa.
- ❖ Propiedad, planta y equipo, esta cuenta represento en el año 2012 el 4,98% del activo total, durante el año 2013 fue de 9,85%, y se mantuvo de forma similar en el año 2014, puesto que represento el 9,18%.
- ❖ Obligaciones con el público, en el año 2012 represento el 72,96% del pasivo total, durante el año 2013 y 2014 se incrementó y represento el 87,61% y 88,86% respectivamente. Siendo los depósitos a plazo los que

equiparan mayor parte, puesto que les corresponde el 46,79%,60,82%, 65,86% respectivamente. Mientras que los depósitos a la vista equipararon un 17,46, 21,60%, 20,69% respectivamente.

- ❖ Cuentas por pagar, durante el año 2012 represento el 2,61% del pasivo total, mientras que para el año 2013 mostro un pequeño incremento llegando a 2,26%, de forma similar en el año 2014 que fue de 2,27% del pasivo total.
- ❖ Las obligaciones financieras que mantuvo la Cooperativa, llego a componer el 24,42% del pasivo total en el año 2012, mientras que para el año 2013 disminuyo y represento el 8,93%, llegando a componer el 7,26% del pasivo total en el año 2014.
- ❖ El capital social por el cual está compuesta la Cooperativa, durante el año 2012,2013 y 2014 represento el 31,15%, 26,72% y 29,74% del Patrimonio total. Por otra parte, las reservas representaron el 68,85%, 73,28% y 70,26% del Patrimonio total.

En el análisis horizontal, se pretende buscar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada cuenta de los estados financieros en relación de un periodo a otro. En este caso determinaremos la variación de saldos entre el año 2013 a 2014, identificando cual fue el crecimiento o decrecimiento de sus cuentas en un periodo determinado.

- ❖ Una de las cuentas más importantes, y a la que se le debe prestar especial atención, es a la cuenta de cartera de créditos, puesto que la empresa creció un 2,25% entre los dos últimos años, según nuestra investigación tomaremos mayor enfoque a la cuenta Cartera de Crédito para Microempresas Vencida, puesto que ha tenido un aumento de 3% en relación al año 2013 y la cuenta de Cartera de Crédito de Consumo vencida, que tuvo un aumento del 100%.

b) Conclusiones

- ✓ Según análisis a los créditos empresariales y de consumo vencidos, que fueron otorgados en el año 2014, se determinó que a medida que pasaron los meses, el porcentaje de días de atraso se fue incrementando. Por lo que se entiende que no hubo un adecuado seguimiento post- crédito por parte del personal encargado de su recaudación.
- ✓ Se determinó que el personal de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC, posee ciertas falencias en temas relacionados con el servicio post- crédito. Cabe mencionar, que la Cooperativa no brinda capacitación al personal del área de créditos, y estos a su vez no pueden brindar un servicio post-crédito, ni asesorar a los socios de cómo utilizar el dinero.
- ✓ Se comprobó que la institución no realiza un apropiado seguimiento post-crédito, y los socios manifestaron que desean una orientación apropiada por parte del oficial de créditos, sobre la finalidad del mismo, y declaran que el área de créditos solo se limita a calificar las carpetas para otorgar los créditos y una vez otorgados se comunican con los socios solo cuando este se encuentra atrasado en las cuotas del pago
- ✓ La COOPAC no aplica indicadores de gestión que le permita medir el cumplimiento de la recuperación de cartera. Tampoco evalúa los procedimientos empleados para la recuperación de cartera, con este se deduce que la institución desconoce el estado de recuperación de la misma, provocando problemas internos en esta área. Por ello, se aplicó un indicador de liquidez que dio como resultado que se puede cubrir un 29.33% de Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo Fijo con

el monto que posee la cooperativa tanto en Fondos Disponibles como en Inversiones.

- ✓ Se observó que la cooperativa posee un manual de créditos poco eficiente con respecto al seguimiento post-crédito. Puesto que en sus tres literales prescritos en su manual señalan que deben:
 - Realizar en forma periódica el seguimiento al crédito con el fin de comprobar el destino del mismo;
 - Realizar llamadas telefónicas o visitas directas a los socios y clientes que se encuentren con cuotas por vencer y vencidas, de preferencia con dos o tres días de anticipación;
 - Realizará un informe del seguimiento y resultados alcanzados, el mismo que será entregado al Jefe de Crédito.

Los mismos que no son tomados en cuenta y no se analizan sus repercusiones al no aplicarlos.

- ✓ De acuerdo al análisis realizado a los microcréditos empresariales y de consumo otorgados en el año 2014, se identificó el porcentaje total de créditos vencidos, comprobando que a medida que pasan los meses, el porcentaje de días de morosidad fue aumentando. Por lo que se entiende que no hubo un adecuado seguimiento post- crédito por parte del personal encargado de su recaudación.
- ✓ Se consideran que la aplicación de un sistema de monitoreo permitirá mejorar la gestión de los diferentes departamentos que integran la Cooperativa, puesto que a través de su correcta implantación se podrá detectar falencias, evaluarlas y tomar medidas correctivas. Además, un sistema de monitoreo permite medir un área clave de las operaciones de una Cooperativa como: Su estructura financiera,

Calidad de los activos, tasas de rendimientos y costos, liquidez y señales de crecimiento.

c) Recomendaciones

- ✓ Realizar seguimiento mensual a los créditos otorgados por la institución, con el fin de evaluar el nivel de morosidad periódicamente y determinar qué acciones tomar ante dichas cifras
- ✓ Adoptar políticas de capacitación continua para el personal del área de créditos que se enfoquen a brindar un servicio post-crédito, que permita brindar un excelente servicio antes, durante y después de la colocación del crédito para conservar a los socios a un largo plazo.
- ✓ La Cooperativa debe revisar sus políticas internas y el manual de procedimientos del área de créditos y redefinir los mismos, orientados a una entera satisfacción de los socios.
- ✓ La Cooperativa debe evaluar a través de indicadores tanto de Gestión como de Liquidez, los resultados que se muestran a través de los estados financieros, para que les permita comparar el rendimiento de la gestión que se ejecuta en si en el manejo de los recursos financieros, con ello la Cooperativa puede tomar decisiones oportunas para evitar falencias y tomar decisiones veraces y oportunas.
- ✓ Es conveniente aplicar de manera responsable las normas prescritas en el manual de créditos con respecto a seguimiento post- crédito, sin embargo como aporte personal de reformo ciertos ítems con respecto al tema los cuales se verán en **ANEXOS 1**.

- ✓ Se cree necesario tomar medidas estratégicas factibles, que permitan evaluar los niveles de morosidad exactos, con el fin de identificarlos y tomar acciones correctivas inmediatas.
- ✓ Proponer el uso del sistema de monitoreo PERLAS, para obtener una correcta gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC. Puesto que este sistema permitirá mejorar la gestión de los diferentes departamentos que integran la Cooperativa identificando falencias, evaluarlas y tomar medidas correctivas. Es una herramienta administrativa ejecutiva, además emplea fórmulas de evaluación estandarizadas. La información que se genera a través de este sistema permitirá realizar clasificaciones objetivas y comparativas facilitando el control al supervisor.

Ventajas del sistema PERLAS

- Es lógico y fácil de usar
- Es transparente y completo
- Se promueve una orientación estratégica en la toma de decisiones
- Cada indicador tiene una norma prudencial relacionada con ello
- Todos los indicadores están integrados y facilitan un análisis rápido, preciso y completo de las debilidades y fortalezas financieras.

Objetivos. - En la siguiente figura se detalla los objetivos del sistema:

Herramienta de administración ejecutiva: Está diseñado como una herramienta de administración que va más allá de la mera identificación de problemas. Ayuda a la gerencia a encontrar resoluciones significativas para deficiencias institucionales serias.

Ratios y fórmulas de evaluación estandarizados: Establece un idioma financiero universal que todos pueden hablar y entender. El resultado puede ser una mejor comunicación que facilite una mejor comprensión de los conceptos principales junto con un compromiso con el logro de mayor uniformidad en la calidad y fuerza de cada

cooperativa de ahorro y crédito individual, con el mejoramiento de áreas operativas deficientes.

Clasificaciones objetivas y comparativas: El uso combinado del sistema de contabilidad estandarizado con los indicadores de rendimiento de PERLAS produce un tipo de información completamente nueva: clasificaciones comparativas de cooperativas de ahorro y crédito.

Facilitar el control supervisorio: Si se identifican errores, son relativamente fáciles de corregir y muchas veces proporcionan a la gerencia una nueva percepción acerca de sus operaciones. Los inspectores de la federación deben tener un papel clave en la conservación de la credibilidad de la información y ratios financieros reportados por las cooperativas de ahorro y crédito.

Componentes del sistema PERLAS

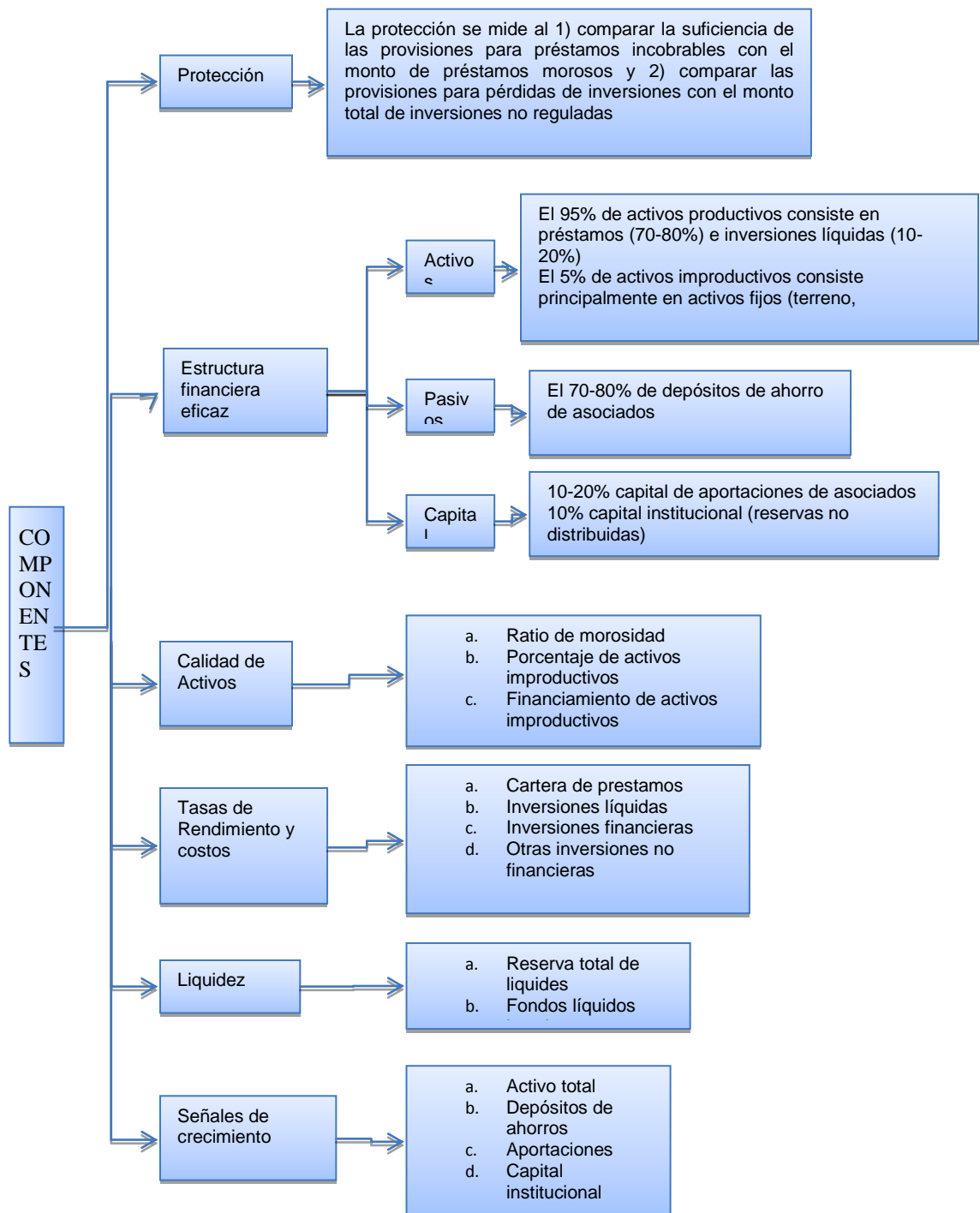


Grafico 17: Componentes del sistema PERLAS

Fuente: (Richardson D. , 2009, págs. 3-11)

Elaborado por: Jessica Culqui

Como aporte a nuestra investigación, se incluye un cuadro de los indicadores PERLAS, con sus respectivas fórmulas para su apropiada aplicación.

Tabla 21: Claves rápidas para la aplicación del Sistema Monitoreo "PERLAS"

ÁREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN	META
P = PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos >12 meses	100%
	P2	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
	P2U	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses (Definido por el usuario)	100%
	P3	Castigo total de préstamos morosos >12 meses	Si
	P4	Castigos Anuales de préstamos / Cartera Promedio	Lo Mínimo
	P5	Recuperación Cartera Castigada / Castigos acumulados	>75%
	P6	Solvencia	≥111%
E = ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Préstamos Netos/ Activo Total	70-80%
	E2	Inversiones Liquidadas / Activo Total	≤ 16%
	E3	Inversiones Financieras / Activo Total	≤ 2%
	E4	Inversiones No Financieras / Activo Total	0%
	E5	Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
	E6	Crédito Externo / Activo Total	0- 5%
	E7	Aportaciones / Activo Total	≤ 20%
	E8	Capital institucional / Activo Total	≥10%
	E9	Capital institucional neto/ Activo Total	≥10%
	E9U	Capital institucional neto/ Activo Total (Definido por el Usuario)	≥10%
A = CALIDAD DE ACTIVOS	A1	Morosidad Total / Cartera Bruta	≤ 5%
	A1U	Morosidad Total / Cartera Bruta (Definido por el Usuario)	≤ 5%
	A2	Activos Improductivos / Activo Total	≤ 5%
	A3	(Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos Sin Costo / Activos Improductivos	≥ 200%

ÁREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN	NORMA
R = TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R1	Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa empresarial
	R2	Ingresos por Inversiones Líquidas / Promedio Inversiones Líquidas	Tasas del mercado
	R3	Ingresos por Inversiones Financieras / Promedio Inversiones Financieras	Tasas del mercado
	R4	Ingresos por Inversiones No Financieras / Promedio Inversiones No Financieras	≥ R1
	R5	Costos Financieros: Depósitos de ahorro / Promedio Depósitos de Ahorro	Tasas del mercado >Inflación
	R6	Costos Financieros: Crédito Externo / Promedio Crédito Externo	Tasas del mercado
	R7	Costos Financieros: Aportaciones / Promedio Aportaciones	Tasas del mercado ≥ R5
	R8	Margen Bruto / Promedio Activo Total	Variable Relacionado con el cumplimiento de E9,
	R9	Gastos operativos / Promedio Activo Total	≤ 5%
	R10	Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activo Total	^P1 = 100% ^P2 = 35%
	R11	Otros Ingresos y Gastos / Promedio Activo Total	Lo Mínimo
	R12	Excedente neto / Promedio Activo Total (ROA)	^E9 >10%
	R13	Excedente neto / Promedio Capital Institucional + Capital Transitorio (ROC)	> Inflación
L = LIQUIDEZ	L1	(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	15-20%
	L2	Reservas de liquidez / Depósitos de ahorro	10%
	L3	Activos líquidos improductivos / Activo Total	<1%
S = SEÑALES DE CRECIMIENTO	S1	Crecimiento de préstamos	^E1= 70-80%
	S2	Crecimiento de inversiones líquidas	^E2 ≤ 16%
	S3	Crecimiento de inversiones financieras	^E3 ≤ 2%
	S4	Crecimiento de inversiones no financieras	^E4=0%
	S5	Crecimiento de depósitos de ahorro	^E5=70-80%
	S6	Crecimiento de crédito externo	^E6=0- 5%
	S7	Crecimiento de aportaciones	^E7 ≤ 20%
	S8	Crecimiento de capital institucional	^E8 ≥ 10%
	S9	Crecimiento de capital institucional neto	^E9 ≥ 10%
	S10	Crecimiento del número de asociados	≥ 15%
	S11	Crecimiento del activo total	> Inflación +10%

Clave de los Símbolos:

- = Igual
- > Mayor
- < Menor
- ≥ Mayor o Igual
- ≤ Menor o Igual
- ^ Monto Requerido

Fuente: Sistema De Monitoreo Perlas

Elaborado Por: Consejo Mundial De Cooperativas De Ahorro Y Crédito

BIBLIOGRAFÍA

- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional.
- Ingeniería.Unam.mx. (2015). Obtenido de http://www.ingenieria.unam.mx/~materiafcf/def_conta.html
- Abascal, E. (2005). Análisis de Encuestas . Madrid: Esic Editorial.
- Aguayo, E. (1996). En PENSAMIENTO E INVESTIGACIONES FILOSOFICAS DE MAURICIO BEUCHOT (pág. 56). Mexico.
- Alcarria, J. (2008). Contabilidad Financiera I. Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- AMBATONEWS. (2015). El cooperativismo crece con solidez y seguridad. Obtenido de <http://www.ambatonews.com/2015/10/16/el-cooperativismo-crece-con-solidez-y-seguridad>
- Barandiaran, L. (2010). El crédito desde el punto de vista jurídico. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>
- Bernal, C. (2006). Metodología para la Investigación para Administración. México: Naucalpan.
- Bravo, M. (2002). Contabilidad General (5a ed.). Quito: Nuevo Día.
- Brigham, S. B. (2009). Fundamentos de la Administracion Financiera. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Bulege, W. (2013). Muestra y Población . Slideshare, 6.
- CAJILIMA, S. E. (2013). “MANUAL DE SEGUIMIENTO DE CRÉDITO Y EFICIENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA PARA LA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDIN AZUAYO
SUCURSAL MACAS". Macas, Ecuador.

Córdoba, M. (2007). Gerencia Financiera Empresarial. Bogotá: Eco Ediciones.

Cortina. (2004). APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL MUNDO DE LOS
VALORES. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y
Cambio en Educación., 4.

De Lara, A. (2005). Medición y Control de Riesgos Financieros (3a ed.). México:
Limusa.

Enciclopedia Financiera. (2015). Enciclopedia Financiera. Obtenido de
[http://www.encyclopediainanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-
financieros.htm](http://www.encyclopediainanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm)

Estupiñan, R. (2008). Estados Financieros Basicos Bajo NIC/NIIF. Bogota: Eco
Ediciones.

Galindo, J. (2004). Los Costes y la Contabilidad Financiera en la Empresa
Agroalimentaria. Valencia: UNIVERSIDAD POLITECNICA DE
VALENCIA. SERVICIO DE PUBLICACION.

Guzmán, C., & Aching, J. (2006). Ratios Financieros y Matemáticas de la
Mercadotecnia. Madrid: Universidad de Malaga.

Jáñez, T. (2008). Metodología de investigación en derecho (4a ed.). Caracas:
Universidad Católica Andrés Bello.

LA HORA. (2011). Tungurahua es la tercera sede del Cooperativismo en Ecuador.
Obtenido de [http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101199351/-
1/Tungurahua_es_la_tercera_sede_del_Cooperativismo_en_Ecuador.html#.V
rIMFNXhDIU](http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101199351/-1/Tungurahua_es_la_tercera_sede_del_Cooperativismo_en_Ecuador.html#.VrIMFNXhDIU)

- Lawrence, G. (2003). Principios de Administración Financiera (10a ed.). México: Pearson Educación.
- López, F. (2007).
- Luis, H., Arnaldo, M., & varios. (2004). Tutoria de la Investigacion científica. Ambato: Maxtudio.
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). Introducción a la Investigación de Mercados (2a ed.). Madrid: ESIC.
- MISSES, L. V. (2010). El crédito desde el punto de vista jurídico. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>
- Morales, F. (s.f). Tipos de Investigación. Obtenido de http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n
- Mozón, J. (s.año). Analisis de la Liquidez, el endeudamiento y el valor . UOC.
- Muñoz, E. C. (2007). En Gestion Comercial de Servicios Financieros (pág. 159). Madrid: Esic Editorial.
- Naar, R., & Maya, L. (19 de Octubre de 2013). Gestión Administrativa. Obtenido de <http://gestionadministrativaugma2013.blogspot.com/>
- PILAR, T. C. (Enero de 2013). ANÁLISIS FINANCIERO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO . Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Richardson, D. (2009). Sistema de monitoreo PERLAS. Wisconsin: Mineral Point Road.
- Richardson, D. C., & COOPERATIVAS, C. M. (2009). SISTEMA DE MONITOREO PERLAS. Madison, Wisconsin: World Council Information Center.

Rodriguez, L. (2012). Analisis a Los Estados Financieros. España: McGraw-Hill.

Sarabia, V. (Diciembre de 2013). El servicio de Post crédito y su impacto en la recuperacion de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Limitada, en el año 2011. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Silva, & Pelachano. (1979). La entrevista . Psicología y Ciencias de la Educación., 13.

Tamayo, T. y. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa Noriega Editores. 4ta.

Van, J., & Wachowicz, J. (2002). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson Educación.

Weigand. (2002). Definición de ontología como especificación del conocimiento. Recuperado el 2016, de <http://elies.rediris.es/elies18/531.html>

ANEXOS

ANEXO 1: CAMBIOS EN EL MANUAL DE CRÉDITOS


Artículo 33. Tecnología De Microcréditos

1. Subproceso: Seguimiento y recuperación

- ✓ Colocado el crédito, el personal encargado deberá realizar una visita de campo, levantando información y verificando que el crédito esté direccionado para lo que fue solicitado.
- ✓ Realizar llamadas telefónicas o visitas directas a los socios y clientes que se encuentren con cuotas por vencer y vencidas, de preferencia con dos o tres días de anticipación;
- ✓ El oficial de crédito o en su defecto el responsable del crédito, levantará un informe hacia la gerencia y a las jefaturas de cobranza de crédito, en el caso de ser favorable deberá continuar con las visitas mensuales.

ANEXO 2: REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891720978001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESSINA COOPAC

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 31/05/1996
NOMBRE COMERCIAL:					FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: QUITO Número: 66-53 Intersección: JUAN BENAVIDE Vº Referencia: FRENTE AL COLEGIO LUIS A. MARTINEZ Teléfono: Toluja: 032421294 Fax: 032421294

Nº ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO	ABIERTO	OFICINA	FEC. INICIO ACT.: 01/12/2007
NOMBRE COMERCIAL:					FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:


Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: VALLE Castellón: SECTOR EL VALLE Calle: GRAN COLOMBIA Número: E3-48 Intersección: GUAYACÁN Referencia: A UNA CUADRA DEL MERCADO MAYORISTA

Nº ESTABLECIMIENTO:	003	ESTADO	ABIERTO	OFICINA	FEC. INICIO ACT.: 04/12/2007
NOMBRE COMERCIAL:					FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:


ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Barrio: LA MERCEDE Calle: ESPEJO Número: 21-13 Intersección: GUAYACÁN Referencia: A QUINCE METROS DEL MERCADO LA MERCEDE Edificio: CASA MORENO Teléfono: Trabajo: 03261939



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriva de conformidad con el Código Tributario, la Ley del RUC y su Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC.

Usuario: JUVH305E Lugar de emisión: AMBA/CIBOL/VAR 1592 Fecha y hora: 10/01/2014 16:35:21