

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN

MAESTRÍA EN COSTOS Y GESTIÓN FINANCIERA

Resolución del Problema Profesional

GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA
DE PASTAZA LTDA. CACPE PASTAZA.

Resolución del Problema Profesional, previo a la obtención del Grado Académico
de Magister en Costos y Gestión Financiera a través del Examen Complexivo

Autora: Lic. María Soledad Lalama Ochoa

Ambato - Ecuador

2016

La Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

El Tribunal receptor de la Resolución del Problema Profesional integrado por el Presidente y Miembros del Tribunal, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la Resolución del Problema Profesional con el tema: **GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. CACPE PASTAZA**”, elaborado y presentado por la señora Licenciada, María Soledad Lalama Ochoa para optar por el Grado Académico de Magister en Costos y Gestión Financiera a través del Examen Complexivo; una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Eco. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal
c.c.

Miembro del Tribunal
c.c.

AUTORÍA DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA PROFESIONAL

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en la Resolución del Problema Profesional presentado con el tema GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. CACPE PASTAZA, me corresponde exclusivamente a: Lic. María Soledad Lalama Ochoa.

Lic. María Soledad Lalama Ochoa
AUTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que la Resolución del Problema Profesional, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Lic. María Soledad Lalama Ochoa
c.c. 1801617158

ÍNDICE

1.	TEMA	1
2.	CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
3.	ANÁLISIS CRÍTICO.....	2
4.	OBJETIVOS	3
4.1	GENERAL	3
4.2	ESPECÍFICOS	3
5.	MARCO TEÓRICO.....	3
6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
6.1	ENFOQUE	13
6.2	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	14
6.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	15
6.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	15
6.4.1	<i>Población</i>	15
6.5	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	16
6.5.1	<i>Plan para la recolección de información</i>	16
6.5.2	<i>Plan de procesamiento de la Información</i>	17
7.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	18
8.	CONCLUSIONES	21
9.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN	21
9.1	DETALLE DE ACCIONES	22
9.2	RECURSOS NECESARIOS	23
9.3	TIEMPO	24
9.4	RESULTADOS ESPERADOS.....	24
	BIBLIOGRAFÍA	26

1. TEMA

Gestión Financiera para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. CACPE Pastaza.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Desde el año 1965 existía la Ley de Cooperativas de diferentes ramas de actividad y entre ellas el Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito que se convirtió en el marco jurídico para el desarrollo de las actividades, y a partir de la vigencia de la nueva constitución 2008, en el Ecuador se registra cambios importantes en el desarrollo nacional y consta en el Plan Nacional de Buen Vivir (PNBV 2013-2017) entre unos de sus objetivos “Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible”. En cumplimiento a este planteamiento se aprueba en el año 2011 la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011:3).

Dentro de un macro contexto la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se relaciona en forma directa con el tema motivo de la presente investigación ya que controla la gestión financiera especialmente en el cumplimiento de los indicadores financieros, y agrupa a las cooperativas para auditar su gestión.

La ciudad del Puyo capital de la provincia de Pastaza es reconocida por sus diversidad de producción del sector agrícola y su dinámica comercial. De acuerdo a los resultados del censo de población y vivienda 2010 publicados por el INEC, la población económicamente activa (PEA) de Pastaza es de 33.266 habitantes.

En el micro contexto de las Cooperativas encontramos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., creada con acuerdo ministerial 593 del 15 de abril de 1987, maneja una cartera bruta a finales del año 2014, de 57,1 millones de dólares con 11.718 prestatarios y está clasificada como pequeña

por su monto de activos. Atiende principalmente a asalariados y micro empresarios en zonas rurales, urbanas y urbano marginales.

Los niveles de rentabilidad y sostenibilidad son bajos a finales del año 2014, sin embargo de que existe un crecimiento de la cartera, la cooperativa registra un incremento del índice de morosidad, esto se refleja en los indicadores financieros de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que en su Boletín Financiero Cooperativo, Segmento 2 con corte a diciembre de 2014 determina la morosidad de la cartera total en 4.12% mientras que lo ideal es el 2%. Esto se convierte en un problema que preocupa por su incidencia en el castigo de la cartera que tiene que provisionar la improductividad de la misma, en la rentabilidad así como en la liquidez cuyos fondos disponibles no están al alcance del calendario que se planifica para la entrega de los créditos.

3. ANÁLISIS CRÍTICO

La formulación del problema de investigación se plantea de la siguiente forma: ¿Cómo lograr que el proceso de Gestión Financiera reduzca la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.?

La morosidad no ha permitido que la cooperativa recupere a tiempo los créditos colocados y esto se debe a las siguientes causas:

- Una débil gestión gerencial
- Falta de seguimiento a los créditos
- Personal no capacitado
- Encarecimiento del costo de la vida

Esto tiene como efecto en la falta de liquidez, bajo nivel de rentabilidad, incremento del índice de morosidad y lento crecimiento de la cartera.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

- Desarrollar un proceso de Gestión Financiera con el propósito de reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. CACPE Pastaza

4.2 ESPECÍFICOS

- Definir las bases teóricas del proceso de Gestión Financiera y la morosidad, para sustentar científicamente su aplicación dentro del sistema cooperativo ecuatoriano.
- Realizar un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. CACPE Pastaza, para lograr identificar el incremento de la morosidad que enfrenta la Cooperativa dentro de su gestión financiera.
- Proponer los componentes que forman parte de la propuesta de Gestión Financiera y la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. CACPE Pastaza.

5. MARCO TEÓRICO

Sector Cooperativo

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2014), dice: “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a

los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Grupos

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley”. (p. 8)

Administración Financiera

Para Van Home & Vachowicz (2002), la Administración Financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos. (p. 12)

Por otro lado, Besley S. & Brigham E. (2011), la Administración Financiera se enfoca en las decisiones que las empresas toman respecto de sus flujos de efectivo. En consecuencia, la administración financiera es importante en cualquier tipo de empresas, sean públicas o privadas, que manejan servicios financieros o fabriquen productos. El tipo de tareas que abarca la gama de la administración financiera va desde tomar decisiones, ampliar la planta, hasta elegir qué tipo de títulos emitir para financiar tales ampliaciones. Los gerentes de finanzas también tienen la responsabilidad de decidir los términos de crédito que podrán ofrecer a sus clientes, el tamaño del inventario que la empresa debe manejar, cuánto efectivo debe tener disponible, si es conveniente adquirir otras empresas (análisis de funciones), y que parte de las utilidades de la empresa se reinvertirá en el negocio y cuánto paga como dividendos. (p. 5-6)

Gestión Financiera

Según Martínez González, J. (2011); en su libro de Gestión Financiera de la Empresa para el siglo XXI “En la actualidad la correcta dirección financiera de las empresas exige adoptar nuevos principios y actitudes por parte de los profesionales de la economía y de las finanzas, además de utilizar nuevas técnicas y desarrollar nuevas y diferentes prácticas de gestión.”

“No nos cabe duda de que aspectos como la globalidad, la ética, la ecuanimidad, la integración y la tecnología deben estar presentes en las decisiones y actuaciones que desarrollen los directivos financieros de las organizaciones del siglo XXI. Frente a las actitudes y las prácticas financieras centradas en la opulencia económica, el egocentrismo o en el exclusivo carácter local de la gestión, entre otras muchas cosas, ahora se hace necesario facilitar otras experiencias, otros valores y diferentes comportamientos en el ámbito de las finanzas. El objetivo del presente trabajo es aportar algunas sugerencias que puedan ser de utilidad a los profesionales para desarrollar con más eficiencia la gestión financiera de las organizaciones para las que trabajan”. (p. 26-27)

La Gestión Financiera según Morris y Brandon (1994) se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa. (p. 39)

Análisis Financiero

Según Ortega A. (2002), “Consiste en la aplicación de técnicas y métodos que tienen como objetivo proporcionar elementos de juicio suficientes para interpretar la situación financiera de la empresa”. (p. 25)

Ratios financieros

De acuerdo a Loring J. (2012) “Representan relaciones entre magnitudes expresadas en unidades monetarias procedentes de las cuentas del balance, entre sí mismas, o de éstas con las de la cuenta de pérdidas y ganancias.

- **Clasificación**

- ✓ **Rentabilidad:** Comparación del resultado con distintas partidas del balance o de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- ✓ **Rendimiento:** Comparación de la cifra ingresos o cifra de negocios con las distintas partidas del balance.
- ✓ **Circulación:** Medición del número de rotaciones por período de tiempo. Tienen el numerador un valor de flujo (ventas, compras); y el denominador un valor de fondo (existencias y deudores).
- ✓ **Período de Maduración:** Mide la duración del tiempo que el flujo financiero está detenido en las diferentes masas del activo. El numerador es el tiempo medido en días, semanas o meses. Es conveniente tomar el año comercial (360 días) en el caso de los clientes y los proveedores; y el del año laboral (alrededor de 300 días dependiendo de la legislación laboral) en el caso de las materias primas, productos terminados y productos semiterminados. El denominador está constituido por las rotaciones calculadas en los ratios de circulación.
- ✓ **Estructura:** Miden la estructura porcentual tanto del activo y del pasivo por el activo total y el pasivo total, respectivamente.
- ✓ **Solvencia:** Capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, ya sea a corto o a largo plazo. Para ello se comparan las masas financieras del activo con las del pasivo.
- ✓ **Cobertura:** Compara entre si dos magnitudes, de las cuales la situada en el numerador, por lógica financiera, tiene como destino prioritario cubrir el importe de la magnitud situada en el denominador.

✓ **Ratios de rentabilidad**

- **Rentabilidad de la Empresa:** El numerador está constituido por el beneficio de explotación (ingresos de explotación menos gastos de explotación) que es el auténtico beneficio antes de intereses e impuestos. El denominador será el activo productivo, deducidas las amortizaciones y provisiones, es decir, el activo neto, también se han deducir aquellas inversiones que no contribuyen a generar el beneficio bruto, como las inversiones financieras. Se ha de tomar el activo inicial del ejercicio que coincide con el activo final del ejercicio anterior. Mide la rentabilidad del negocio empresarial en sí mismo.
- **Rentabilidad del Capital:** El numerador está constituido por el beneficio del ejercicio (beneficios después de impuestos) que es el beneficio del capital. El denominador por los fondos propios del ejercicio. Se han de tomar los recursos propios iniciales del ejercicio que coinciden con los recursos propios finales del ejercicio anterior. Mide la rentabilidad del patrimonio propiedad de los accionistas, tanto del aportado por ellos, como el generado por el negocio empresarial.

✓ **Ratios de solvencia**

- **Situación Neta:** El numerador está constituido por el activo total neto. El denominador está constituido por el exigible total, ya sea a largo o corto plazo. Mide lo que llamamos la solvencia, según la cual la empresa es solvente si sus activos son superiores a su endeudamiento. Dato que la solvencia a de calcularse a partir de los valores reales que se obtendrían por la venta del activo total.
- **Liquidez:** El numerador está constituido por el activo circulante: existencias. Deudores inversiones financieras temporales y disponible. El denominador está constituido por los acreedores a corto plazo, más los vencimientos en el ejercicio de los créditos a largo plazo. Mide el grado en que los derechos de los acreedores a corto plazo están cubiertos por

activos que pueden convertirse en efectivo en un periodo correspondiente al vencimiento del exigible.

- **Prueba Ácida:** La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago. Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo. Se considera de gran importancia que la empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro. Por lo tanto, la empresa debe garantizar que en una eventualidad así, se disponga de los recursos sin tener que recurrir a financiamiento adicional, precisamente para cubrir un pasivo. Para determinar la disponibilidad de recursos que posee la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo, se recurre a la prueba ácida, la cual determina la capacidad de pago de la empresa sin la necesidad de realizar sus inventarios. La disponibilidad de efectivo o bienes y derechos fácilmente convertibles en efectivo de la empresa está representada por el efectivo, las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios. La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo y algunas inversiones. La razón por la que se excluyen los inventarios, es porque se supone que la empresa no debe estar supeditada a la venta de sus inventarios para poder pagar sus deudas. Esto es especialmente importante en aquellas empresas en la que sus inventarios no son de fácil realización o en empresas en decaimiento comercial, que por su situación no pueden garantizar una oportuna venta, por lo que tampoco podrán garantizar un oportuno pago de sus deudas si están “garantizadas” con inventarios.
- **Tesorería:** El numerador está constituido por el disponible: caja, bancos, efectos a cobrar, inversiones financieras temporales. Estas dos últimas masas financieras se incluyen con la condición de que realmente puedan ser consideradas como disponibles, por el hecho de ser convertibles en dinero de forma cuasi inmediata.

El denominador está constituido por las cantidades a pagar antes los 30 días. Mide la holgura de la tesorería por hacer frente a los vencimientos inmediatos, con independencia de cualquier riesgo en la circulación financiera”. (p. 187-191)

Características de la Gestión Financiera

Fernández J. (2009) nos presenta las características más importantes de la gestión financiera en varios ítems que lo hacen mucho más entendible y comprensivo:

- “Deben encontrarse ligados a la misión y visión. Los objetivos estratégicos las metas trazadas. Las estrategias y objetivos de control definidos para cada empresa.
- Deben ser fácilmente medibles y comparables al interior de las empresas.
- Deben proveer información confiable. La información no puede estar sujetos a manipulación.
- Deben tener establecido una periodicidad y responsable de cálculo.
- Deben proveer información útil que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones con respecto al proceso que se mida.
- Deben ser sencillos: no deben suministrar más información de la necesaria.
- Deben encontrarse integrados con otros procesos y tareas funcionales de las empresas y atados a otros sistemas de evaluación organizacional.
- Deben ser cuantificables”. (p. 35)

Toma de Decisiones

Según Amaya (2004) La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. En este sentido, somos todos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una “buena” decisión empieza con un proceso de razonamiento, constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas. (p. 5)

Review, Harvard Business (2006) explica que: “Los ejecutivos eficaces no toman un gran número de decisiones. Se concentran en lo que es importante. Intentan realizar unas pocas decisiones importantes al nivel más elevado de entendimiento conceptual, tratan de hallar las constantes de la situación, de detectar lo que es estratégico y genérico en lugar de intentar resolver problemas. Por lo tanto, no se dejan impresionar en gran manera por la necesidad de tomar decisiones con gran rapidez; en lugar de eso, consideran que la habilidad de operar con un gran número de variables es un síntoma de baja calidad intelectual. Desean conocer en qué consiste la decisión y cuáles son las realidades subyacentes que hay que satisfacer al tomarla. Prefieren crear un impacto más que una técnica. Y buscan más la firmeza que la habilidad”. (p. 79-80)

Mora

Según Ortega (2012) en sus diccionario de Derecho Romano manifiesta: Palabra mora (mora, cessatio), de etimología incierta, indica tardanza, dilación, y desde este punto de vista significa retardo culposo en el cumplimiento de la obligación por parte del deudor, o la resistencia por parte del acreedor a recibir la prestación ofrecida por el deudor. De ahí que distingamos la mora del deudor (mora debitoris) y la mora del acreedor (mora creditoris). (pág. 1)

Morosidad

Según Marzo M. (2008), la morosidad se define como el incumplimiento de los plazos contractuales en el pago de las deudas de nuestros clientes. El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de

la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. (p. 23)

Categorías de Morosidad

Para Ayala S. (2005) define a las siguientes como categorías de morosidad.

A. Morosidad Normal = pago puntual

El análisis de flujo de fondos demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura del mismo en relación a su capacidad de generar utilidades. Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

B. Morosidad con problemas potenciales = > 30 días

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

C. Morosidad Deficiente = > 60 días

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero; es decir presenta una situación financiera débil y un nivel de flujos de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de

los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. Presenta incumplimiento mayor a 60 días. Y son categorizados de acuerdo a su cumplimiento y detallados en el número de días atrasados.

D. Morosidad Dudoso = > 90 días

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. Presenta incumplimiento mayor a 90 días 57

E. Morosidad Pérdida = > 120 días

Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables. Presenta incumplimiento mayor a 120 días. (p. 1)

Reducción de los Índices de morosidad

Según la revista Pymes y Autónomos (2009) nos dice que se logra la reducción o prevención de la morosidad a través de:

- **Estrategia de crédito, límites efectivos y control de solvencia.**

Estos puntos son el pilar básico a controlar en nuestra empresa. Una estrategia de crédito significa que tenemos que definir cuál va a ser el volumen máximo de financiación que vamos a otorgar globalmente a nuestra cartera de clientes. Este límite debe ser acorde con el tamaño de nuestra empresa y compensado con los límites de tesorería y volumen de contado. Hay actividades que tienen a casi todos sus clientes a crédito y otros al contado. Imaginemos cualquier prestación de servicios continua que cobra a 30 días. En estos casos, se revisará el límite efectivo del crédito y el control de solvencia mediante un establecimiento de alertas que afecten al negocio de nuestro cliente, informes comerciales en el caso

de representar un porcentaje importante de nuestro crédito y una reducción drástica del mismo si tenemos cualquier cambio negativo sobre su trayectoria.

- **Control de la mora, repercusión de costes financieros y control de la base de datos. No me gusta el punto de la regla del 2+2+2.**

Esta regla implica comunicar el impago dos semanas después del vencimiento. Es demasiado tiempo. Al igual que nos reclaman que ejecutemos nuestro servicio o entreguemos el producto en el plazo marcado, nosotros tenemos que reclamar el impago en el momento que es conocido. Se recomienda que una carta. Depende. Para importes bajos, puede servir un mail, carta o cualquier otro método más impersonal. Para importes elevados, yo recomiendo un contacto directo, bien telefónico, bien personal si vemos con asiduidad a nuestro cliente. Gestión especialista del recobro. Discrepo ampliamente con las empresas especializadas de recobro. Si yo tengo un par de impagos, la mejor opción es encomendarnos a un abogado directamente, que sea de nuestra confianza y que ya hayamos trabajado con él. Las empresas de recobro son útiles cuando se realiza una venta total del crédito en mora y ahí la pyme no puede entrar, dado que ni tiene el volumen de crédito adecuado ni va a ofrecer unas condiciones ventajosas para su venta. 56 La morosidad de las empresas depende principalmente del sector en el que se desarrolle su actividad, existiendo otros factores externos, entre los que cabe destacar aquellos que están más directamente vinculados a la evolución del ciclo económico. (p. 1)

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 ENFOQUE

El enfoque o modalidad de la investigación sobre el tema “Gestión Financiera para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. CACPE PASTAZA, se basa en el paradigma cuali-

cuantitativo porque se relaciona con el estudio de un caso en donde se emite criterios, se presenta características normativas, realistas y explicativas ceñidas a normas internas y resoluciones de organismos gubernamentales y se realiza análisis pero a su vez contiene la interpretación del estudio de los estados financieros para lo que se parte de datos numéricos que se expresan en moneda nacional.

Se realiza una medición controlada para llegar a la determinación de los problemas y el planteamiento de soluciones de acuerdo a los resultados encontrados en el proceso de analizar las causas y efectos del estudio y plantear posibles soluciones mediante procedimientos estadísticos basados en la necesidad de controlar la morosidad de la Cooperativa. Se estudia mediante procedimientos estadísticos

6.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Partiendo del lugar donde se realiza, es una **investigación de campo** porque la recopilación de datos es en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PASTAZA y que se relaciona con la información contable de los años 2013 y 2014, con el propósito de conocer las actividades relacionados con el área financiera y específicamente los registros contables, tomando en consideración documentos históricos, resoluciones de los organismos de control e internos, cumplimiento de leyes y las opiniones de la población que se va a investigar para plantear una propuesta coherente con las necesidades de la institución financiera.

Es **bibliográfica-documental**, porque se ha explorado el planteamiento de los diferentes autores acerca de las teorías metodológicas de análisis financiero, informes contables, morosidad y que corresponde al marco teórico de esta investigación y es documental porque se ha tomado como base algunos registros históricos de los archivos de la Cooperativa, relacionados con el tema en investigación.

6.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es **exploratoria** porque es un problema poco investigado en la Cooperativa debido en donde son escasas las medidas de control interno y porque se estudia dentro de un contexto particular que se relaciona con el movimiento de colocación y recuperación de los créditos concedidos y sobre la toma de decisiones del nivel directivo.

Es **descriptiva** porque se desarrolla en base de las actividades financieras relacionadas con crédito y cartera y la falta toma de decisiones a tiempo y con acierto para lograr evitar la existencia de una cartera morosa en ascenso, el grado de asociación de las variables y las características que presenta el problema para dar soluciones oportunas y adecuadas.

Es **correlacional** porque se trata de una asociación de variables en estudio y que se relacionan con la gestión financiera y la morosidad, clasificando los datos de acuerdo al criterio personal del investigador. Esto debe tomarse en cuenta dentro de un contexto de toma de decisiones y su incidencia en los resultados financieros.

6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

6.4.1 Población

La unidad de estudio corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. CACPE PASTAZA, que se encuentra dividida en la Matriz y Agencias en donde existen directivos, socios y empleados que forman parte de la población en estudio a quienes se les realizará consultas a través de entrevistas o encuestas y están ligados a la organización.

La población en referencia es finita porque está compuesta de elementos posibles de contar. Hay personas como los socios y algunos sectores de los empleados que

no son tomados en cuenta por tratarse de un tema de investigación muy técnico referido al área financiera.

Se trabaja con todos los elementos que forman la población sin que haya necesidad de establecer una muestra.

Composición de la población

Tabla 1

Niveles	N° de personas
Consejo de Administración	5
Consejo de Vigilancia	3
Gerencia	1
Jefes de Agencias	5
Empleados de Gestión Financiera	12
Empleados de Captaciones y Cobranzas	25
Total	51

6.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

6.5.1 Plan para la recolección de información

Definir los sujetos: Personas que van a ser investigadas corresponden especialmente al área de Financiera y a aquellas personas cuyas decisiones permiten llevar adelante la Gestión Financiera y conocen sobre la morosidad.

Seleccionar las técnicas: Que se van a emplear en el proceso de recolección de información. Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación y son: entrevista y encuesta.

Seleccionar los recursos de apoyo: Los equipos de trabajo para recolectar datos, tabular e interpretar.

Explicar procedimientos: Referentes a la recolección de información, aplicación de los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, de acuerdo con la siguiente tabla:

Procedimiento de recolección de información

Tabla 2

Técnicas	Procedimiento		
	¿Cómo?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Entrevista	Método Inductivo	Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PASTAZA	Segunda semana de marzo 2016
Encuestas	Método Inductivo	Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PASTAZA	Segunda semana de marzo 2016

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Soledad Lalama O.

6.5.2 Plan de procesamiento de la Información

Los datos recopilados se proceden a transformar de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Se procede a tabular los cuadros de acuerdo a las variables existentes: Gestión Financiera y morosidad para proceder a corregir los errores que pueden haber sucedido dentro del manejo de información, en el estudio estadístico de datos para realizar la presentación de resultados y de acuerdo a esto se grafica los mismos.

- Se procede a tabular la información obtenida de acuerdo a las encuestas realizadas y que son directivos y empleados ligados al área financiera y que constan en la población.
- Al realizar la tabulación de datos recogidas en las encuestas de acuerdo a las preguntas realizadas porque hubo un tipo de cuestionario de encuesta y una guía de entrevista.
- La entrevista se realiza a la Gerencia General.
- Se presenta el cuestionario de preguntas a directivos y personas ligadas al área financiera, mediante un cuadro resumen donde se visualiza por parte del lector los resultados para una rápida comprensión.
- Se realiza un análisis e interpretación de los resultados.

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación toma como base que forma parte de la población un total de 51 personas en los niveles directivos, ejecutivo, personal de las áreas financieras, de captaciones, crédito y cobranzas de Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., para quienes mediante la aplicación de una entrevista y encuestas se realizaron preguntas claras, cerradas y con varias alternativas de respuesta para entregar la síntesis de los resultados de tabulación e interpretación de la información.

Las preguntas que se formulan responden a la necesidad de conocer acerca de la variables en estudio y que se refieren a la gestión financiera y la morosidad, esto sucede debido a que en la problematización se encuentra un falta de controles internos en la recuperación de la cartera que provoca la morosidad, lo que significa que hay una debilidad interna en la Gestión Financiera.

De acuerdo al plan de recolección de la información las técnicas fueron aplicadas dentro de las instalaciones de la Matriz y la Agencia la Mariscal ubicadas en el Puyo, Agencias: Shell, Macas, Tena y Ambato, habiendo existido por parte de la

Gerencia General un apoyo y autorización correspondiente para que se realice las encuestas que fueron en número de tres en cada Agencia y el resto en la Matriz.

La entrevista se desarrolló con el señor Gerente General en la ciudad del Puyo habiendo llegado a aportar para que se confirme la necesidad de encontrar estrategias de gestión gerencial que logren visualizar la recuperación de la cartera morosa en los tiempos previstos y evitar la falta de liquidez que impide cumplir con los compromisos y la planificación de entrega de los créditos.

En la tabla 2 que se presenta en la siguiente página, se puede visualizar los resultados generales de la encuesta realizada al nivel directivo, empleados de los departamentos de: gestión financiera, captaciones, créditos y cobranzas, que han sido analizados y en su interpretación relacionada con las variables en estudio, la pregunta No. 2 dice: ¿Cree usted que el proceso de Gestión Financiera ayuda a reducir la morosidad de Cooperativa?; el 100% contesta que SI, afirmando que la presente investigación ha sido sujeta a una realidad y que responde a la problematización actual en donde la variable morosidad al ser calificada en la pregunta No. 4, los encuestados responden en el 84% que la morosidad es medianamente alta, afirmando la variable dependiente y ratificando con esto la necesidad de buscar estrategias y mantener personal del área de captaciones, créditos y cobranzas con un perfil adecuado para el desempeño de sus funciones ya que el 84% no se encuentra calificado para el cargo.

RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA REALIZADA AL NIVEL DIRECTIVO, EMPLEADOS DE LOS DEPARTAMENTOS:
GESTIÓN FINANCIERA, CAPTACIONES, CRÉDITOS Y COBRANZAS

Tabla 3

No.	Preguntas	ALTERNATIVAS EN PORCENTAJE														
		Cada mes	Cada Trimestre	Cada Año	Si	No	Excelente	Muy Buena	Regular	Mala	Alta	Medianamente Alta	Baja	Si existe medidas de C.I.	Existen pocas medidas de C.I.	No existen medidas de C.I.
1	¿Con qué frecuencia se entrega la información financiera?	90%	10%	0%												
2	¿Cree usted que el proceso de Gestión Financiera ayuda a reducir la morosidad en la Cooperativa?				100%	0%										
3	¿Califique a su criterio cómo es la Gestión Financiera?						2%	0%	70%	28%						
4	¿Califique la morosidad en la Cooperativa?									0%	84%	16%				
5	¿Existen medidas de control interno en los créditos y cobranzas?												0%	24%	76%	
6	¿Conoce usted la existencia de estudios de análisis financiero que permita conocer los resultados sobre la morosidad?				20%	80%										
7	¿El personal del área de captaciones, créditos y cobranzas tiene un perfil adecuado para el desempeño de sus funciones?				16%	84%										

Fuente: Datos originales

Elaborado por: María Soledad Lalama Ochoa

8. CONCLUSIONES

- Entrevistado el señor Gerente General confirma que el problema que atraviesa la cooperativa es la alta morosidad y el no haber encontrado estrategias de gestión gerencial que logren encaminar hacia la recuperación de la cartera morosa para evitar la falta de liquidez que impide cumplir con la planificación en la entrega de los créditos.
- Al realizar la encuesta al nivel directivo, empleados de los departamentos de: gestión financiera, captaciones, créditos y cobranzas, que han sido analizados y que responden a las variables en estudio, cuando se pregunta si el proceso de gestión financiera ayuda a reducir la morosidad, el 100% contesta positivamente, afirmando que la presente investigación ha sido sujeta a una realidad y que responde a la problematización actual en donde la variable morosidad es de preocupación.
- La morosidad no ha permitido que la cooperativa pueda recuperar a tiempo los crédito colocados debido a una débil gestión gerencial, falta de seguimiento de los créditos, encarecimiento del costo de la vida y personal no capacitado.
- El problema de investigación planteado que es la reducción de la morosidad nos conduce a proponer la necesidad de desarrollar un proceso de gestión financiera para evitar la falta de liquidez, el bajo nivel de rentabilidad, el incremento del índice de morosidad y el lento crecimiento de la cartera; cuyos efectos se reducirían al poner en práctica la propuesta relacionada al proceso de Gestión Financiera.

9. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

El tema referente al modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se basa en lograr disminuir la morosidad cuyo índice a finales del año 2014 es el 4.12% mientras que lo ideal y soportable es el 2%.

Siendo el crédito el producto que proporciona la rentabilidad de una institución financiera mediante la recuperación de las tasas de interés por la colocación de los préstamos, viene a constituir una alta preocupación para los directivos que miran a este problema y esperan una pronta solución.

Toda vez que la Ley de Economía Popular y Solidaria en sus informes manifiesta la existencia de un riesgo crediticio preocupante porque la cartera morosa requiere una provisión para incobrables y esto hace aparecer un incremento en las pérdidas y por lo tanto disminución de su rentabilidad normal.

La crisis presupuestaria originada por la baja en el precio del barril del petróleo, provoca un deterioro de la economía familiar y esto es parte de la falta de recuperación normal de los créditos, aparte de la débil gestión financiera y los perfiles no adecuados de quienes laboran en el área financiera, de colocación, crédito y cartera.

Se convierte entonces la morosidad en una preocupación que nos lleva a proponer un proceso de Gestión Financiera para reducir la morosidad.

A continuación se sintetiza la propuesta en el objetivo de mejorar el área de créditos, mediante la capacitación del personal, vinculando los conocimientos profesionales con su propia experiencia y un proceso serio de recuperación de la cartera vencida.

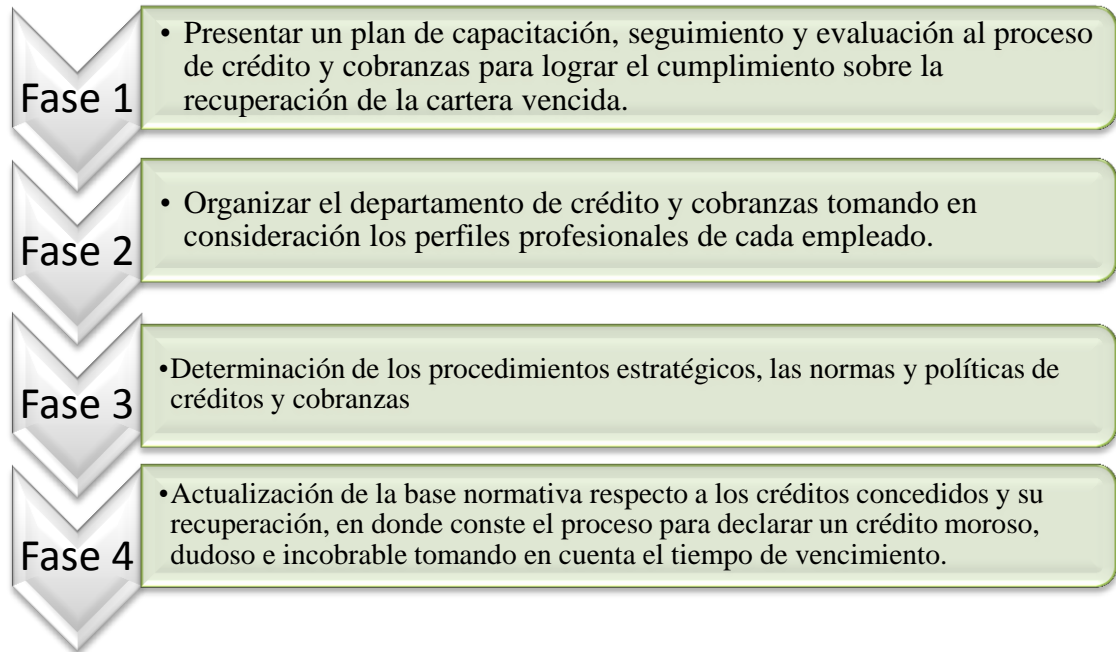
Esto significa conseguir el mejoramiento de la calidad del talento humano y de la actualización de la base normativa para lograr eficiencia en la prestación del servicio y recuperación del crédito.

9.1 DETALLE DE ACCIONES

Se procede a determinar las acciones a seguir para lograr la recuperación de la cartera mediante un gráfico por procesos y acciones determinadas

Acciones del Proceso de Gestión Financiera para reducir la morosidad

Gráfico 1



9.2 RECURSOS NECESARIOS

Recursos	Detalle	Valor en dólares
Talento Humano	- Tutor	0.00
	- Investigador	200.00
	- Encuestador	120.00
	- Alimentación	60.00
Materiales	- Papel	30.00
	- Copias	21.00
	- Empastado	16.00
	- Tinta para impresión	60.00
Tecnológicos	- Computador	700.00
	- Memory flash	20.00
	- Impresora	80.00
Económico: Total		1307.00

9.3 TIEMPO

CRONOGRAMA DE TIEMPO
Examen Complexivo
Proceso de Gestión Financiera para reducir la morosidad en la
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

No.	ACTIVIDADES	AÑO 2016															
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tema, contextualización y análisis crítico	■	■	■													
2	Objetivos y marco teórico				■	■	■	■									
3	Metodología de la investigación y análisis de resultados								■	■	■						
4	Conclusiones											■					
5	Propuesta de solución											■	■				
6	Entrega del trabajo final													■			
7	Defensa																■

Elaborado por: Maria Soledad Lalama Ochoa

9.4 RESULTADOS ESPERADOS

El presente tema sobre el proceso de Gestión Financiera para reducir la morosidad en la CACPE Pastaza, producirá un impacto si se pone en práctica la propuesta planteada por fases y que se orienta a cumplir con los objetivos organizacionales y las políticas y estrategias para mejorar la calidad del servicio, recuperar la cartera vencida, mediante un plan de capacitación, seguimiento y evaluación del proceso de crédito y cobranzas que producirá la recuperación de la cartera vencida y evitará a futuro la repetición de un problema ya enunciado como morosidad.

Si se organiza el departamento de crédito y cobranzas tomando en consideración los perfiles profesionales de cada empleado, tendremos como producto calidad en el servicio, control de la rentabilidad y liquidez suficiente.

La determinación de procedimientos estratégicos, las normas y políticas de créditos y cobranzas, permitirán un beneficio interno y un mejor servicio a la comunidad causando un impacto en los asociados que son los beneficiarios finales.

Se convierte la cuarta fase de las acciones que se detallan y que se refiere a la base normativa de los créditos y su recuperación, en una alternativa válida a ser evaluada en sus procedimientos hasta lograr controlar la falta de ingresos de los intereses que al final se convierten en la rentabilidad, de forma que se traduzca en una verdadera cultura de la gestión crediticia y por lo tanto del mejoramiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Bibliografía

Amaya, J. A. (2004). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Colombia: Bucaramanga.

Ayala S, S. (2005). *Los Créditos Financieros*. Recuperado el 12 de 01 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

Besley, S., & Brigham, E. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera*. En S. Besley, & E. Brigham, *Administración Financiera*.

Fuentes, J. (2009). es.slideshare.net. Recuperado el 07 de 09 de 2015, de <http://es.slideshare.net>: <http://es.slideshare.net/jcfdezmxmanag/indicadores-del-control-degestin>.

Guajardo, Gerardo, & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGraw-Hill - Quinta Edición.

Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS, (2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito.

Jaim, S. (2011). *Guía de Auditoría de Gestión*. Loja: Editorial UTPL.

Loring, Jaime. *Gestión Financiera*. (20123). Primera Edición. Editorial DEUSTO. Colombia.

Martínez González, J. (2011). *Gestión Financiera de la Empresa para el siglo XXI*. Recuperado el 03 de 09 de 2015, de eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2011b/jamg.html>

Marzo M, M. (2008). *Prevención y Cura de la Morosidad*. España.

Morris Daniel y Brandon Joel; (1994). *Reingeniería*, Editorial McGraw Hill, Bogotá

Ortega A. (2012). *Diccionario de Derecho Romano*. Obtenido de Derecho Romano: <http://www.derechoromano.es/2012/08/mora.html>

Pymes y Autónomos. (2009). *Revista Pymes y Autónomos*. Obtenido de Pymes y Autónomos: <http://www.pymesyautonomos.com/administracionfinanzas/como-prevenir-la-morosidad-en-las-empresas>



Review, H. B. (2006). *La Toma de Decisiones*. Boston : Deusto.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.(2013). *Buen Vivir. Plan Nacional 2013-2017*. SENPLADES. Quito-Ecuador.

Van Home, J., & Vachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. En J. Van Home, & J. Vachowicz, *La administración financiera*. México: Pearson Educación.

ANEXO No. 1

GUIA DE ENTREVISTA Y CUESTIONARIO DE ENCUESTA

 <p>CACPE PASTAZA</p>	<p>ENCUESTA AL NIVEL DIRECTIVO, Y EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA Y DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIONES, CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA CACPE PASTAZA</p>	 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</p>
--	--	--

Esta encuesta tiene objetivos académicos por lo tanto la información no puede ser utilizada para otros fines.

1. ¿Con qué frecuencia se entrega la información financiera?

Cada mes

Cada trimestre

Cada año

2. ¿Cree usted que el proceso de Gestión Financiera ayuda a reducir la morosidad en la Cooperativa?

Si

No

3. ¿Califique a su criterio cómo es la Gestión Financiera?

Excelente

Muy buena

Regular

Mala

4. ¿Califique la morosidad en la Cooperativa?



Alta

Medianamente alta

Baja

5. ¿Existen medidas de control interno en los créditos y cobranzas?
- Existe un sistema de control interno
- Existen pocas medidas de control en el área de créditos y cobranzas
- No existen medidas de control interno
6. ¿Conoce usted la existencia de estudios de análisis financiero que permita conocer los resultados sobre la morosidad?
- Si
- No
7. ¿El personal del área de captaciones, créditos y cobranzas tiene un perfil adecuado para el desempeño de sus funciones?
- Si
- No

GRACIAS POR SU AMABLE ATENCIÓN

	<p>ENTREVISTA REALIZADA AL DR. EDGAR ACUÑA, GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA CACPE PASTAZA.</p>	
---	--	---

- Pregunta 1. ¿En la última Auditoría Financiera consta alguna recomendación respecto a la morosidad, y qué estrategias se han implementado?
- Pregunta 2. ¿A su criterio un proceso de Gestión Financiera permite reducir la morosidad?
- Pregunta 3. ¿Por qué el año 2014 se incrementa la morosidad?
- Pregunta 4. ¿Existe un departamento de Auditoría Interna?
- Pregunta 5. ¿Al referirnos a los Estados Financieros, con qué frecuencia el nivel Directivo recibe la información para tomar decisiones?
- Pregunta 6. ¿Cree usted que el perfil profesional de los funcionarios del área de captaciones créditos y cobranzas es adecuada para cumplir su trabajo?
- Pregunta 7. ¿Qué medidas de control interno se aplican en el área de captaciones, crédito y cobranzas?

GRACIAS POR SU AMABLE ATENCIÓN