



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 C.P.A.**

Tema:

“La cartera de crédito vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Credi Ya” Ltda. de la ciudad de Ambato durante el periodo 2014”

Autora: Padilla López, Evelyn Tatiana

Tutor: Eco. Mg. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Mg. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire, con cédula de identidad N°.180144450-4, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PERIODO 2014”**, desarrollado por Tatiana Padilla, 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, Noviembre 2016

EL TUTOR



Eco. Mg. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire
C.I.180144450-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Evelyn Tatiana Padilla López con cédula de identidad N°180459920-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigativo, bajo el tema: **“LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PERIODO 2014”**, 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, Noviembre 2016

AUTORA



Evelyn Tatiana Padilla López
C.I.180459920-5

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga 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, Noviembre 2016

AUTORA



Evelyn Tatiana Padilla López
C.I.180459920-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PERIODO 2014”**, elaborado por, Evelyn Tatiana Padilla López, 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, Noviembre 2016



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



Eco. Rafael Medina
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Ana Molina
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, por su fidelidad; a mis padres, a mis hermanos por ser pilares importantes dentro de mi vida y crecimiento personal, a mi hija Rafaela quien ha llegado a ser mi vida, lo más importante que pudo Dios haberme regalado, a mi esposo por su apoyo incondicional, a todos quienes estuvieron a mi lado en todo momento y en cada uno de mis tropiezos y en especial a esa mujer luchadora que hizo que todo su esfuerzo valga la pena y ahora todo lo que soy es gracias a ella “MI MADRE”.

Evelyn Padilla

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato y su personal docente de manera particular a mi tutor Alejandro Álvarez, por su guía y orientación en este proyecto investigativo.

A las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., por su valiosa apertura y apoyo para la realización de objetivo.

Evelyn Padilla

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

TEMA: “LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PERIODO 2014”

AUTORA: Evelyn Tatiana Padilla López

TUTOR: Eco. Mg. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire

FECHA: Noviembre 2016

RESUMEN EJECUTIVO

Mucho tiempo es desde que los gerentes han buscado mejorar el funcionamiento crediticio, con la finalidad de no presenciar cartera vencida en su balance. Anteriormente se veía a las cooperativas como una forma de alcanzar la competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división horizontal del trabajo y vertical de las decisiones al momento de la concesión del crédito, donde existía alguien en la cúspide que era quien decidía sin importarles los demás y menos el cliente, pero el mundo contemporáneo se presenta cada día más desafiante, la globalización y la competitividad empresarial avanzan a grandes pasos, abriéndose los obstáculos cada vez más insalvables, para las cooperativas que no han admitido cambiar sus normas tradicionales.

El objetivo de cooperativismo actual, se preocupa de fortalecer su estructura interior para alcanzar la conquista del mundo exterior. En este contexto, los clientes han dejado de ser considerados como un recurso necesario, pero de gran importancia dentro de la estructura organizacional y funcional, para convertirse en el capital más importante del que depende el buen o mal funcionamiento de la cooperativa.

En base a esta filosofía muchas son las cooperativas que han salido adelante, porque han conseguido valorar al cliente e implementar un convenio de seguimiento del crédito. Siguiendo este ejemplo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., en el plano del mejoramiento continuo, ha visto la necesidad de mejorar las políticas internas de créditos y cobranzas a través de la implementación de un sistema de gestión de políticas internas de crédito y cobranzas, con la visión puesta en desarrollar fortalezas, mejorando la competitividad, por ello, en esta investigación, se presenta esta estructura, enfocado al uso de nuevas propuestas.

Es decir lo que se busca es impulsar una gestión moderna, que deje niveles altos de satisfacción entre sus clientes. Del análisis que se hace a los procesos actuales, surgen medidas correctivas a desarrollar en la propuesta, mismas que beneficiarán a la cooperativa para el cumplimiento de su estrategia corporativa. De la correcta utilización que se dé al proyecto, con responsabilidad de la Administración, depende el cumplimiento de sus objetivos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CARTERA, VENCIMIENTO, GESTIÓN, RENTABILIDAD, FINANZAS.

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

TEMA: “LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PERIODO 2014”

AUTHOR: Evelyn Tatiana Padilla López

TUTOR: Eco. Mg. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire

DATE: November 2016

ABSTRACT

It is a long time since managers have sought to improve the credit operation, in order not to witness nonperforming loans on its balance sheet. Previously he saw cooperatives as a way to achieve competitiveness and profit on the basis of a horizontal division of labor and Vertical decisions when granting credit, where there was someone at the top who was who decided not caring others and less the customer, but the contemporary world appears increasingly challenging day, globalization and business competitiveness forge ahead, opening up increasingly insurmountable obstacles for cooperatives that have not admitted change their traditional standards.

The aim of current cooperative, cares to strengthen its internal structure to achieve the conquest of the outside world. In this context, customers are no longer regarded as a necessary resource, but of great importance within the organizational and functional structure, to become the most important asset on which depends the good or bad functioning of the cooperative.

Based on this philosophy there are many cooperatives that have come forward, because they managed customer value and implement a monitoring credit agreement. Following this example, the credit union "Credi Ya" Ltda., In the plane of continuous improvement, has seen the need to improve internal credit policies and collection through the implementation of a management system internal policies credit and collections, starting with the vision to develop strengths, improving competitiveness, therefore, in this investigation, this structure is presented, focused on the use of new proposals.

That is what is sought is to promote modern management, which allow high levels of satisfaction among its customers. The analysis made to existing processes, develop corrective measures in the proposal, same that will benefit the cooperative to fulfill its corporate strategy arise. The proper use to be given to the project, with management responsibility depends on the fulfillment of its objectives.

KEYWORDS: PORTFOLIO, MATURITY, PERFORMANCE, MANAGEMENT, FINANCE.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema	3
1.2. Descripción y formulación del problema	3
1.2.1. Árbol de problema.....	8
1.2.2. Análisis Crítico.....	9
1.3 Justificación	9
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivos Específicos	11

CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes Investigativos	12
2.2. Categorías Fundamentales	15
2.2.1. Constelación de ideas de la Variable Independiente	16
2.2.2. Constelación de ideas de la Variable Dependiente	17
2.3 Fundamentación Teórico – Científico	18
2.4. Hipótesis	39
CAPÍTULO III	40
METODOLOGÍA	40
3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación	40
3.1.1 Modalidades de la investigación	40
3.1.1.1 Investigación de Campo.....	40
3.1.1.2 Investigación bibliográfica o Documental	40
3.1.2 Enfoque	41
3.1.3 Niveles de investigación.....	41
3.2 Población	42
3.2.1 Muestra	42
3.3 Operacionalización de las variables	44
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias	46
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1 Principales resultados	47
4.1.1 Resultados del Check List a los socios y al personal	47
4.2 Comprobación de la hipótesis.....	59
4.2.1 Planteamiento lógico de la hipótesis	59
4.2.2 Modelo estadístico.....	59
4.2.3 Zona de rechazo de Hipótesis Nula H_0	59
4.2.4 Decisión Final.....	61

CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS	86
Anexo 1. Estado de situación.....	87
Anexo 2. Estado de resultados	90
Anexo 3. Índices de morosidad	93
Anexo 4. Check List	94
Anexo 5. RUC de la empresa	95
Anexo 6. Registro en la SEPS	97
Anexo 7. Comprobante de registro de directivos de la empresa	98
Anexo 8. Registro de domicilio de la empresa	99
Anexo 9. Comprobante de registro en el MIES.....	100
Anexo 10. Fotografías	101

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro 2.1. Suministros.....	33
Cuadro 2.2. Indicadores para el área de recursos humanos	33
Cuadro 2.3. Indicadores de estructura financiera.....	33
Cuadro 2.4. Indicadores de productos y servicios.....	34
Cuadro 2.5. Abastecimiento	34
Cuadro 2.6. Inventarios	34
Cuadro 2.7. Servicio al cliente	35
Cuadro 2.8. Indicadores financieros.....	37
Cuadro 3.9. Población	42
Cuadro 3.9. Muestra.....	43
Cuadro 3.10. Variable independiente: La Cartera de crédito vencida	44
Cuadro 3.11. Variable dependiente: Rentabilidad	45
Cuadro 4.1. La gestión de cobros.....	47
Cuadro 4.2. Tipos de garantías de crédito.....	48
Cuadro 4.3. Tiempo de prórroga	49
Cuadro 4.4. Riesgos crediticios.....	50
Cuadro 4.5. Métodos para recuperación	51
Cuadro 4.6. Promedio mensual de cartera vencida	52
Cuadro 4.7. Periodo de iliquidez.....	53
Cuadro 4.8. Índice de Morosidad.....	54
Cuadro 4.9. Nivel de rentabilidad	55
Cuadro 4.10. Créditos vencidos	56
Cuadro 4.11. Nivel de Circulante.....	57
Cuadro 4.12. Liquez Inmediata.....	58
Cuadro 4.13. Tabla de distribución de Chi ²	59
Cuadro 4.14. Frecuencias Observadas	60
Cuadro 4.15. Frecuencias Esperadas.....	60
Cuadro 4.16. Cálculo del Chi ²	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1.1. El crédito financiero.....	3
Gráfico 1.2. Cartera bruta por línea de crédito.....	6
Gráfico 1.3. Árbol de problema	8
Gráfico 2.4. Red de Inclusiones conceptuales	15
Gráfico 2.5: Constelación de ideas de la Variable Independiente	16
Gráfico 2.6. Constelación de ideas de la Variable Dependiente	17
Gráfico 4.1. La gestión de cobros	47
Gráfico 4.2. Tipos de garantías de crédito	48
Gráfico 4.3. Tiempo de prórroga.....	49
Gráfico 4.4. Tiempo de prórroga.....	50
Gráfico 4.5. Métodos para recuperación	51
Gráfico 4.6. Promedio mensual de cartera vencida.....	52
Gráfico 4.7. Periodo de iliquidez	53
Gráfico 4.8. Índice de Morosidad	54
Gráfico 4.9. Nivel de rentabilidad.....	55
Gráfico 4.10. Créditos vencidos.....	56
Gráfico 4.11. Nivel de Circulante	57
Gráfico 4.12. Liquidez Inmediata	58
Gráfico 4.13. Campana de Gauss.....	60

INTRODUCCIÓN

Después de la Crisis bancaria que sufrió el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito se fortalecieron porque gran parte de los recursos financieros fueron depositados en estas instituciones financieras, y permitieron que se desarrollen extendiéndose a varias sectores.

Hoy en la actualidad vemos una gran proliferación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que a cada día promocionan sus productos a los mercados objetivos, sin embargo uno de los problemas que no han podido resolver es la causa exacta del incumplimiento de metas en colocaciones, debido a que en algunas de estas no poseen procedimientos adecuados que viabilicen la concesión de créditos.

Es indispensable que en todo momento se busque crear una cultura en el socioaccionista el cumplimiento de sus obligaciones crediticias en las fechas y términos pactados, a través de una correcta capacitación y un análisis exhaustivo de los diferentes procedimientos que conllevan a la colocación de un crédito.

Capítulo I. Se plantea el ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, esto a través de una Descripción y Formulación del Problema, luego se utiliza el árbol problemas, para conocer la realidad del problema de una manera más crítica, con estos elementos se elabora la Formulación del problema, se realiza la Justificación pertinente y los objetivos tanto general, como específicos que orientarán la investigación.

Capítulo II. Contiene. MARCO TEÓRICO. En donde se describen los Antecedentes Investigativos, luego se establece la Fundamentación Científico – Técnica, Filosófica y Legal, posteriormente se desarrolla la Fundamentación Teórica, tanto de la Variable independiente: Gestión de inventarios como de la Variable dependiente: Rentabilidad, finalmente se dejan establecidas las Preguntas directrices.

Capítulo III. Abarca la METODOLOGIA, se describe la Modalidad, enfoque y nivel de investigación, se establece la Población y se realiza la Delimitación del objeto de Investigación, para proceder a la Operacionalización de las Variables, por último se realiza la Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

Capítulo IV. Comprende los RESULTADOS de la investigación, en base a los datos que arrojó la aplicación de encuestas, con lo cual se obtiene una Conclusión General, se enumeran las Limitaciones de estudio que se presentaron, en base a ello se describen las Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente se deja establecida la Bibliografía, con las principales fuentes de consulta de diferentes autores que fueron pertinentes para respaldar la investigación, además de los anexos que contribuyeron a fortalecer el análisis de problema.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Tema

La cartera de crédito vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. de la ciudad de Ambato durante el periodo 2014.

1.2. Descripción y formulación del problema

Macro

El nivel total de endeudamiento de los ecuatorianos con el sistema financiero supera los ingresos que prevé tener el Estado en el presente año. Según el Banco Central, con corte al 16 de febrero de 2015, el crédito financiero de las personas es de 24 mil 251 millones de dólares, mientras que el presupuesto general del Estado es de 28 mil 466 millones de dólares, de los cuales constan como financiados (que el Estado tiene la seguridad de recibir) 23 mil 716 millones de dólares. (Vásquez, 2015, pág. 14)

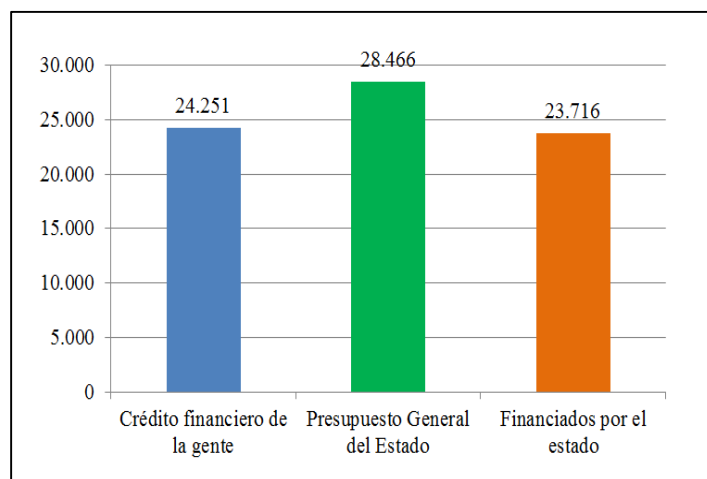


Gráfico 1.1. El crédito financiero

Fuente: Banco Central del Ecuador, (2015)

En Ecuador, unos de los problemas más complejos en el sistema financiero, es la alta morosidad en la cartera que presentan las Instituciones Financieras, es por esta razón que se considera de suma importancia que toda entidad financiera cuente con un

proceso de control constante de los créditos colocados, con el fin de identificar posibles deficiencias y así poder aplicar medidas correctivas oportunas, que permitan mejorar la calidad de la cartera de las instituciones, actualmente las entidades para controlar su cartera asignan calificaciones crediticias a sus socios o clientes en función de los parámetros de medición establecidos por el organismo de control.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, mantienen un endeudamiento mayor en bienes de consumo para adquirir casas y autos. Sin embargo, revela que cuando evalúan que una persona registra un nivel elevado de sobreendeudamiento ya no le conceden más créditos. A su criterio, lo que más ha incidido en el alto reporte de endeudamiento de muchas personas es lo referente a las tarjetas de crédito; en fechas anteriores hubo bastante liquidez en el sistema financiero, lo que hizo que la gente se endeudara en una y otra cosa, entre eso, en las tarjetas de crédito. Precisamente, de acuerdo al Banco Central, el Crédito por Tarjetas de Crédito representan en el país 203 millones de dólares, y su cartera vencida, 41 millones de dólares. (Illescas, 2014)

Es importante señalar además que con el transcurso del tiempo las transacciones financieras han crecido notablemente, lo cual ha permitido colocar una mayor cantidad de recursos financieros en el mercado, no obstante el indicador de cartera vencida muestra un índice de morosidad que no ha logrado disminuir.

Este comportamiento muestra que las acciones tomadas por parte de los directivos de las cooperativas no están cuidando adecuadamente los capitales que ponen a disposición del público, a través de una selección más rigurosa de los prestatarios.

Meso

Tungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional, después de Guayas y Pichincha, con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su mayoría indígenas, que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio.

En la ciudad, especialmente en la avenida 12 de Noviembre, es fácil mirar que lo que antes fue un pequeño local comercial es hoy una empresa cooperativa. En el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 14 años suman más de 400, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua. (Illescas, 2014)

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema financiero nacional donde el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, lo que ha llevado a incrementar la crisis económica del país, por lo que ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos.

Las cooperativas nacen de iniciativas propias de una comunidad, lo que asegura que los depósitos captados se reinviertan en nuevos créditos en la misma zona promoviendo la producción, vivienda o consumo. Sin embargo deben mejorar la eficiencia de los servicios a los usuarios que por naturaleza son pequeños productores, realizando gestiones a nivel de la provincia para tener recursos financieros y adoptar una tecnología de punta para brindar un mejor servicio.

Existe un crecimiento acelerado, cada año se han creado 30 nuevas cooperativas de ahorro y crédito, lo cual, genera un riesgo, pues el fracaso de una provoca un efecto dominó que afecta a todo el sistema. Por ello se presentó un proyecto de reformas a la Ley de Cooperativas para que se establezca como base mínima para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito la existencia de 50 socios y no 11 como ahora, que no exista parentesco y que se cuente con un capital de entre \$25000 y \$50 mil. A la FECOAC están afiliadas 320 de las 700 cooperativas que operan en el país. (Ayala, 2006, pág. 19)

Otra causal para un mal desempeño de las inversiones es la falta de planificación financiera, dado que es impensable la programación de una planificación estratégica de donde puede nacer metas y objetivos, mismos que presentan una guía definida de una planificación, la falta del mismo puede llevar a una deficiente utilización de los recursos existentes financieros, y por ende a una ineficiente entrega de créditos. La planificación financiera para el manejo eficiente de los recursos son indispensables para llegar a las metas y objetivos planeados en la corporación, la falta de objetivos en el área de concesión de créditos suelen ser la causa de la falta de rentabilidad.

En la provincia de Tungurahua las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo a la clasificación de la cartera bruta por línea de negocio, se determina que, en septiembre de 2014 ésta cartera llegó a 965,31 millones de dólares, distribuida en cartera micro empresarial (43.59%), consumo (42.96%), vivienda (12.23%) y comercial (1.23%); mientras que en septiembre de 2015, la cartera bruta total llegó a 717.5 millones de dólares, manteniendo la misma estructura en orden de

importancia: micro empresarial (46.49%), consumo (35.84%), vivienda (13.73%) y comercial (1.24%). (Ayala, 2006)

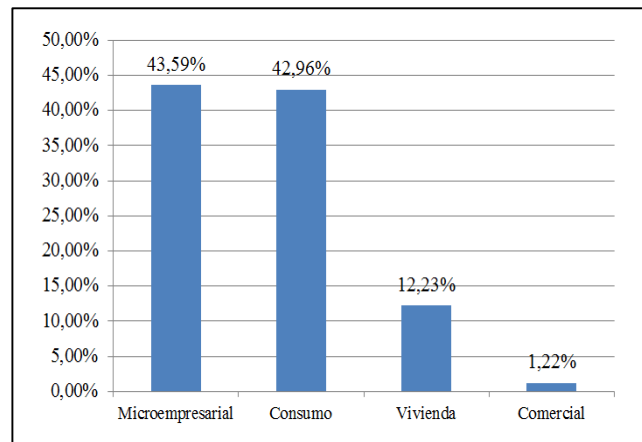


Gráfico 1.2. Cartera bruta por línea de crédito

Fuente: (Ayala, 2006)

En definitiva, existe una interrelación entre la gestión económica y la planificación realizada y en los objetivos planteados por la cooperativa, y la gestión financiera. El resultado económico o recuperación de los créditos en muchos casos no es un buen indicador de la liquidez general, el gestor financiero, debe tener los instrumentos y la información para corregir dichos desequilibrios, de ahí que el establecimiento general de los objetivos financieros, pueden diferir de los objetivos económicos y es necesario ponerlo en conocimiento de los departamentos existentes en la cooperativa para evitar un desplazamiento o un sesgo en la economía de la cooperativa.

Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. de la ciudad de Ambato es una institución financiera que busca apoyar en pequeños proyectos productivos otorgando microcréditos de 500 dólares y créditos de hasta 3000 dólares a todos sus socios; tales como: créditos emergentes, créditos de consumo y créditos para la microempresa, pero al igual que la mayoría de estas instituciones no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros manejan una inadecuada política de colocación y cobro de créditos lo que pone en riesgo al Activo-Liquidez con el que cuenta la cooperativa.

Los indicadores de morosidad de la institución demuestran que la misma se ha ido incrementando durante los tres últimos años, para el año 2012 es de 11,34% en relación a la Cartera Neta de Crédito, para el año 2013 es de 15,18%, con un ligero incremento de (3,84%) con respecto al año anterior; para el año 2014 es de 16,73 con un incremento de (1,55%) en relación al año anterior.

A pesar de ello es importante señalar que el departamento de Crédito requiere una sustancial mejoría en las técnicas de seguimiento y de recuperación de la cartera paralelamente a la expansión de los servicios crediticios para proteger en forma oportuna el problema de la cartera y evitar la desviación de los créditos, los mismos que son utilizados en actividades totalmente diferentes a las que fueron planteadas en el momento de su solicitud, lo cual limita el avance y crecimiento de la Cooperativa así como el incremento de la cartera vencida.

1.2.1. Árbol de problema

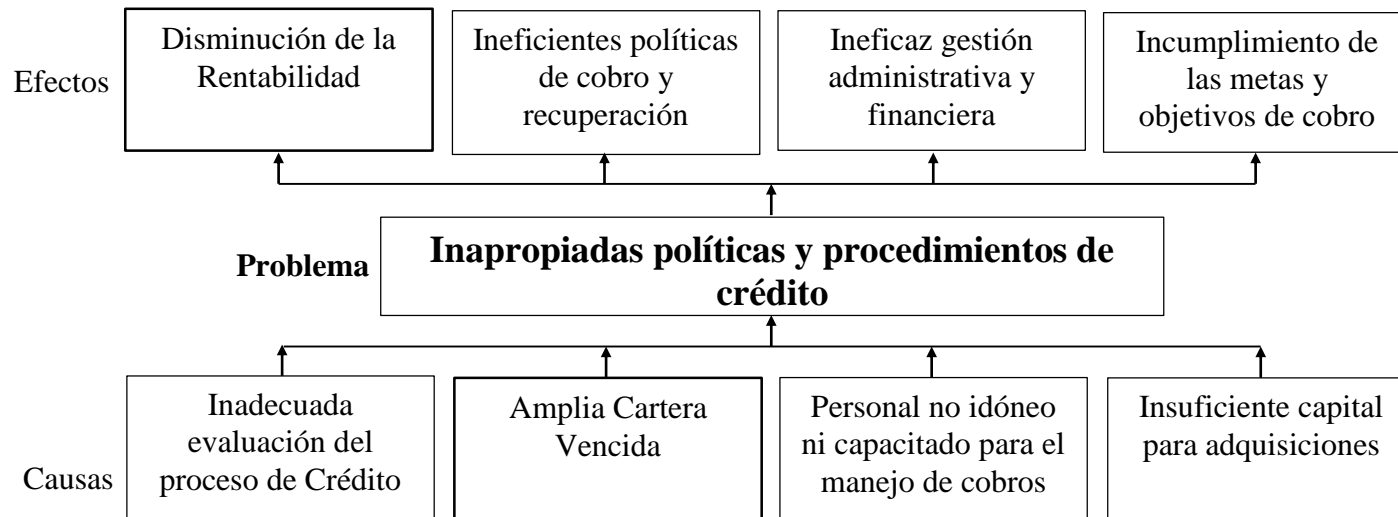


Gráfico 1.3. Árbol de problema
Elaborado por: Tatiana Padilla

1.2.2. Análisis Crítico

El problema central son las Inapropiadas políticas y procedimientos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. de la ciudad de Ambato, la primera causa que se advierte es una inadecuada evaluación del proceso de Crédito, pues al momento no cuenta con un control eficiente en el proceso de concesión de créditos entre otros ocasionando una preocupante disminución de la Rentabilidad.

Por otro lado la amplia Cartera Vencida que ha provocado ineficientes políticas de cobro y recuperación, pues al momento la Cooperativa presenta un alto índice de endeudamiento provocado por la falta de liquidez y flujo de efectivo, los problemas crediticios de captación se originan por una multitud de errores cometidos por funcionarios de la institución, así como las operaciones para beneficio propio de directivos y empleados.

Los problemas antes mencionados evidencian claramente que el personal no es idóneo ni está capacitado para el manejo de cobros lo que ha dado lugar a una ineficaz gestión administrativa y financiera, ocasionada por varios factores como, la inadecuada evaluación al sujeto de crédito, la falta de una garantía que abalice el cobro y el inoportuno seguimiento del crédito, lo cual se pretende solucionar con normas, procedimientos y políticas financieras.

El insuficiente capital para adquisiciones ha generado un incumplimiento de las metas y objetivos, esto ha provocado que un severo incumplimiento de las metas y objetivos de cobro, originando un problema de liquidez, debido a que la Cooperativa abandonaría sus operaciones y actividades crediticias, igualmente perdería una parte de sus ingresos o el cierre de las áreas en mención.

1.3 Justificación

Por lo anteriormente mencionado es **importante** considerar que la recuperación de cartera, permite alcanzar el cumplimiento de los objetivos, así como también el desarrollo económico productivo de las Institución Financiera se ha considerado

indispensable que toda entidad financiera cuente con sistemas o métodos de control y seguimiento de crédito a cada uno de sus socios o clientes, los mismos que permitan evaluar anticipadamente las posibles pérdidas en las que podrían incurrir dichas entidades al momento de conceder un crédito, es notorio que hay muchas estrategias para la eficacia administrativa en el Departamento de Créditos y por supuesto tener en claro cómo se va a llevar a cabo, realizando una planeación previa no sólo del proceso crediticio, sino de todo el proceso administrativo, durante y después del mismo, la naturaleza riesgosa de la actividad crediticia justifica una medición adecuada y oportuna del riesgo de crédito, en el caso de la Cooperativa “Credi Ya” Ltda. Por lo que es necesario realizar un análisis eficiente y eficaz el mismo que nos permita recuperar la cartera vencida por créditos vencidos, que es el malestar que viene presentando casi desde sus inicios en la entidad financiera motivo de investigación.

La investigación es de **interés** por cuanto se establecerá la utilización de herramientas técnicas de evaluación que promuevan el Control en sus diferentes procesos administrativos, de tal manera que el Control Interno promoverá eficiencia, seguridad, confianza y por ende se podrá manejar adecuadamente las finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., generando esto un alto grado de desarrollo organizacional.

En consideración a lo mencionado la **utilidad** radica en la elaboración de un minucioso análisis de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., el mismo que nos servirá para evaluar el comportamiento de la cartera de crédito de la entidad a futuro, es decir podremos observar la probabilidad de mejoramiento o deterioro en la calificación crediticia de nuestros socios, dicho análisis permitirá establecer el punto en el cual nuestros socios se posicionan de una calificación a otra, gracias a esto podremos generar alertas para la toma de decisiones correctivas sobre las políticas de crédito que maneja la entidad.

El **impacto** de la investigación se sustenta básicamente en integrar los medios institucionales y orientarlos al servicio, entonces se podrá acceder a ventajas competitivas sostenibles, las mismas que generen cambio y desarrollo para que la

colectividad acuda a las instalaciones y promueva el desarrollo de sus socios, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la Cooperativa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la cartera vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. de la ciudad de Ambato, para minimizar el riesgo de colocación y recuperación de recursos financieros.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., para la aplicación de medidas correctivas oportunas.
- Definir los procesos de control que permitan la optimización de los recursos, mejorando la rentabilidad de la institución.
- Comparar los resultados obtenidos en función de los parámetros de medición establecidos por la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En la Universidad Técnica de Ambato el trabajo de (Herrera, 2009); “Creación de un Marco de Control para la administración del riesgo Operativo” expresa que “En el caso de las COAC’s el control interno es parte fundamental dentro de sus procesos de negocio. Tal es así que inclusive la estructura jerárquica de dichas organizaciones hace especial énfasis en el control y monitoreo a nivel de toda organización. Para ello, se encuentran claramente definidas funciones como el consejo de administración, el consejo de vigilancia, auditoría interna y la unidad de riesgos; las mismas que son las encargadas de velar por el cumplimiento de las directrices de control interno y regulaciones exigidas por los organismos de control. Adicionalmente a ello hay que destacar la importante participación que tiene la superintendencia de bancos, El servicios de rentas internas, as calificadoras de riesgo y los auditores externos, para la implementación de políticas de control interno en forma periódica a través de las revisiones y regulaciones que dichas entidades realizan”. (Pág. 75)

Para concluir indicaremos que las cooperativas mantienen un continuo monitoreo de sus procesos tanto administrativos como contables a través de organismos reguladores dentro del país, mismos que emiten normas y reglamentos de acuerdo a los avances que se va dando en el ámbito financiero.

Según la presentación realizada por (Zapata & Otros, 2006). “Control interno para micro finanzas” indica que “Es un conjunto de políticas y procedimientos establecidos por la entidad para proveer una seguridad razonable de: eficiencia y efectividad de sus operaciones, confiabilidad y oportunidad de los informes y datos que fluyen de su sistema de información, cumplimiento de las leyes y regulaciones que le son aplicables. Involucra a todos los directivos, gerentes y personal de la entidad.” (Pág.3)

El control interno es la mejor herramienta que toda empresa tiene para mantener un excelente control de gestión tanto financiera como operativa, mismo que debe ser implementado mediante un manual mismo que define las operaciones y funciones de cada departamento. El éxito está en encontrar el equilibrio al momento de elaborar el sistema de control interno.

Según (Iza, 2005) en su tesis “Auditoría de Gestión del departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Cía. Ltda.”, en la cual se planteó como objetivo” Practicar, defender y difundir los principios cooperativos” llegando a determinar las siguientes conclusiones:

- El trabajo realizado como resultado de este análisis, se determina que la cooperativa tiene estrategias establecidas de acuerdo al plan operativo pero no se realiza el debido seguimiento a fin de obtener recursos económicos apoyados el desarrollo de los socios.
- En este análisis se ha determinado que el proceso de otorgamiento se demora y no cubre las necesidades del socio por ello busca otras cooperativas y no se cumple con la meta planificada. (Iza, 2005, pág. 78)

Toda institución financiera enfrenta dificultades debido especialmente a la falta de estrategias que le permitan captar recursos económicos para mejorar su liquidez y de esta manera poder atender con agilidad, oportunidad y eficiencia en las operaciones crediticias logrando así excelencia en la recuperación de la cartera y como consecuencia de ello índices bajos de morosidad.

Según (Changoluisa, 2000) en su tesis “Análisis de riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre sucursal Latacunga”, obteniendo las siguientes conclusiones:

- El análisis de morosidad, cobertura de cartera y riesgos de la cartera en lo que se refiere a contingentes dentro de la Cooperativa como indicadores financieros son muy útiles para medir la capacidad de respuesta de la institución financiera a un posible incremento de cartera vencida.
- Tomando en cuenta que el análisis de riesgo constituye un proceso interactivo y dinámico, no es posible determinar y aplicar los mismos conceptos, parámetros y normas institucionales, financieras que por su característica principal del negocio, nicho de mercado y estrategia son en sí mismo

diferentes y se manejarán internamente con sus propias políticas.
(Changoluisa, 2000, pág. 86)

El incumplimiento y la morosidad no son nada más que una mera consecuencia de procedimientos inadecuados en la concesión de las operaciones crediticias ante la falta de visión de sus directivos y en ocasiones al entorno socioeconómico del país por lo que estas entidades deben protegerse con un colchón financiero adecuado que les permita sortear toda dificultad de índice financiero.

2.2. Categorías Fundamentales

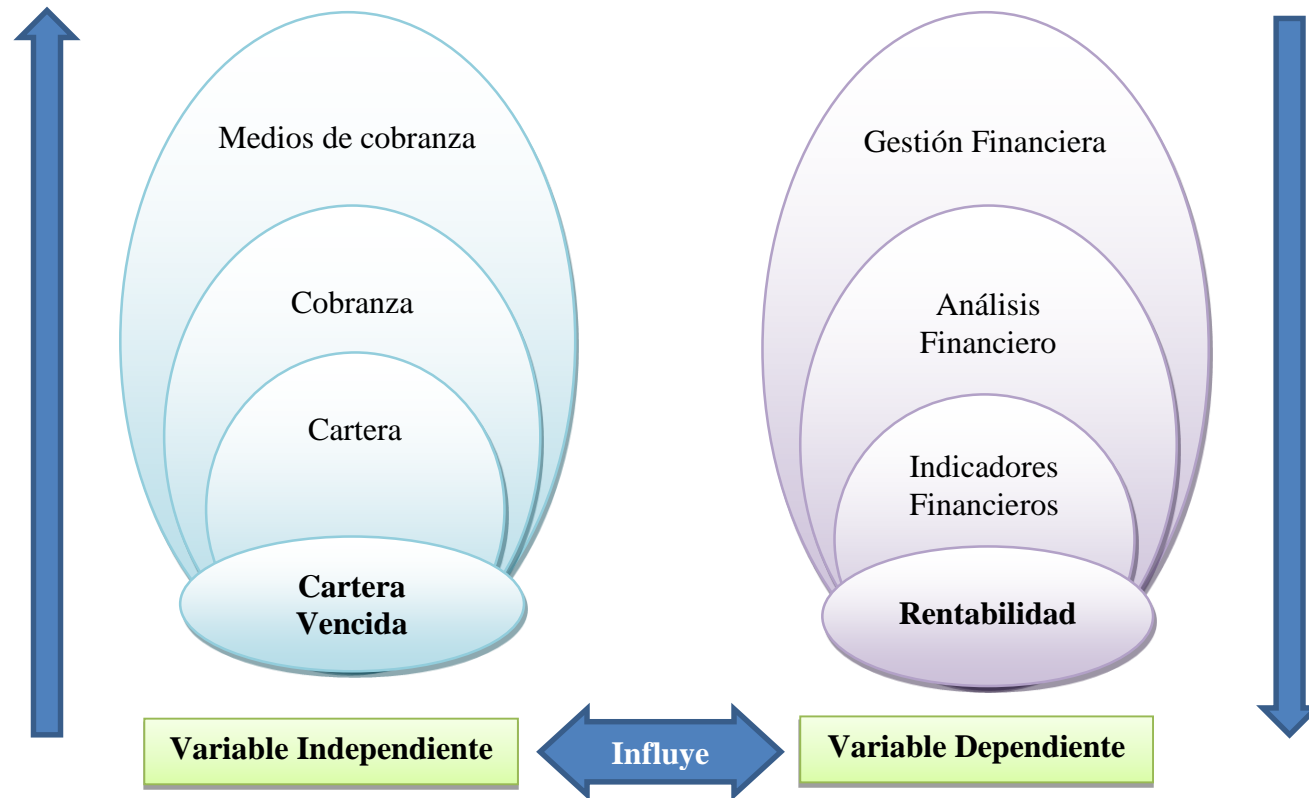


Gráfico 2.4. Red de Inclusiones conceptuales
Elaborado por: Tatiana Padilla

2.2.1. Constelación de ideas de la Variable Independiente

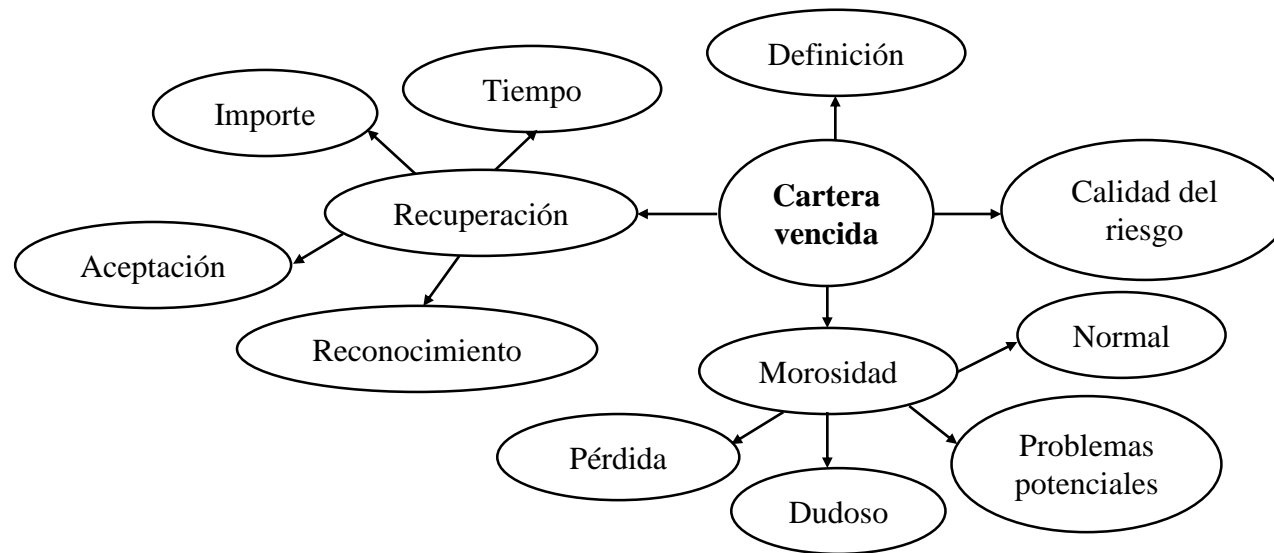


Gráfico 2.5: Constelación de ideas de la Variable Independiente
Elaborado por: Tatiana Padilla

2.2.2. Constelación de ideas de la Variable Dependiente

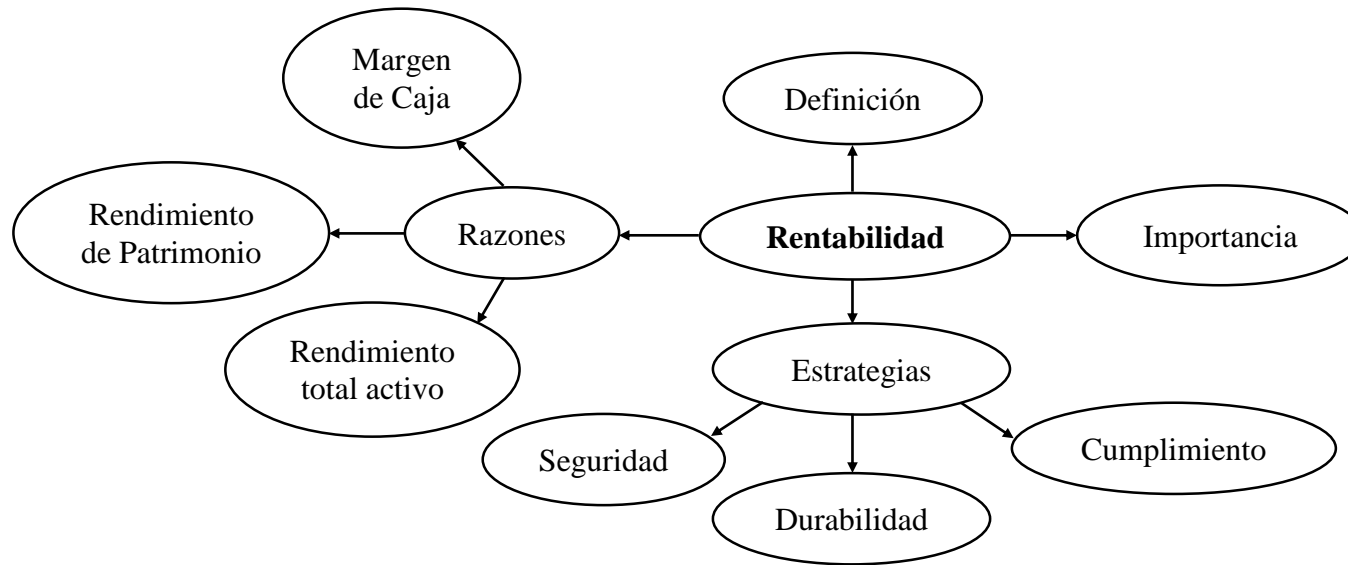


Gráfico 2.6. Constelación de ideas de la Variable Dependiente
Elaborado por: Tatiana Padilla

2.3 Fundamentación Teórico – Científico

CARTERA VENCIDA

Se concluye que la cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (Romero & Fernandez, 2008)

Recuperación de cartera vencida

De acuerdo con (Vera, 2000) a la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado es el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito.

De acuerdo con (Espino, 2001), Uno de los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no simplemente oír podemos obtener la solución de la cuenta. Además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos de la cobranza. Es indispensable cambiar la actitud de ser cobrador para convertirnos en Negociadores.

La calidad del riesgo

Para (Romero & Fernandez, 2008): La calidad del riesgo de clientes viene determinada por la política de créditos de la compañía, puesto que cuanto más rigurosa sea dicha política, más bajo será el riesgo de clientes. Una política de créditos restrictiva eliminará a los clientes de alto riesgo así como los de riesgo medio – alto, dejando únicamente a los clientes de bajo riesgo, consiguientemente la calidad del riesgo será óptima.

Por el contrario una política flexible permitirá entrar en riesgo con clientes de solvencia dudosa y de elevado riesgo, por lo que la calidad total del riesgo será mala.

Morosidad

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos. (Vera, 2000)

Categorías de morosidad

Categoría Normal: 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. (Vera, 2000)

Categoría con Problemas Potenciales: 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 treinta días.

Categoría Deficiente: 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 sesenta días. (Vera, 2000)

Categoría Dudoso: 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 noventa días. (Vera, 2000)

Categoría Pérdida: Las deudas incorporadas a esta categoría se consideran incobrables. Presenta incumplimiento mayor a ciento veinte días. (Vera, 2000)

Los pasos importantes a seguir en una cobranza

Reconocimiento:

El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda. (Ettinger, 2001, pág. 12)

Aceptación:

Una vez logrado lo anterior, como Gestores Efectivos debemos lograr la aceptación de la cuenta por parte de nuestro cliente. Si la cuenta se encuentra sumamente morosa puede ser que el cliente nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importantísimo, conseguir que el cliente indique que está dispuesto a pagar. (Ettinger, 2001)

Importe:

Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro. (Ettinger, 2001)

Tiempo:

Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin

comprometerse al mismo. Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago. (Ettinger, 2001)

Ejecución y seguimiento:

Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo. (Ettinger, 2001)

CARTERA

El conjunto de todas las posiciones en todos los activos, ya sean largas o cortas, que tiene un individuo o una institución. Es frecuente que nos centremos más exhaustivamente en las carteras que tienen individuos o departamentos dentro de una institución. Tales carteras se llaman frecuentemente, en jerga del mercado, libros. Por ejemplo, cada agente de bonos de empresa tiene un libro de bonos, cada agente de opciones tiene un libro de opciones, y así sucesivamente. (Vera, 2000)

Es el conjunto bajo el cual se recogen tanto los activos como los pasivos financieros, donde se puede encontrar la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes por otorgamiento de cartera comercial. Las entidades obligadas a implementar el otorgamiento de cartera comercial, deben establecer un modelo de otorgamiento de crédito que permita clasificar y calificar sus decisiones de otorgamiento sobre todos los créditos.

La cartera comercial se compone por aquellas cuentas impagadas que surgen de las transacciones realizadas a crédito por el ente económico en el giro ordinario de sus negocios y en desarrollo de su objeto social.

La organización del departamento de cartera

En toda estructura organizacional hay alguna descentralización de autoridad, ya que ninguna empresa puede sobrevivir si no se delega alguna autoridad. Pero, por otra parte, nada sobrevive con una total y absoluta descentralización. Por eso lo vital es determinar el grado necesario de centralización o de descentralización. (Espino, 2001)

Departamento de cartera centralizado

Es aquel donde las oficinas centrales realizan todas las operaciones. No existen otras oficinas o sucursales y si existen no pueden tomar decisiones sin la previa autorización de la oficina principal o central. (Espino, 2001)

Departamento de cartera descentralizado

Es aquél donde las sucursales operan en forma independiente, razón por la cual realiza la totalidad de las funciones relativas a su actividad basadas en las políticas y en procedimientos de la Dirección general de cartera y bajo el lógico control de ésta. (Espino, 2001)

Ventajas de la descentralización

- Permite un mejor servicio al cliente, pues se facilita el trato directo y personal con éste. Por esta razón, cuando el número de clientes crece bastante, se debe descentralizar.
- Permite mejorar la eficiencia de la empresa, pues al tenerse un mejor conocimiento del cliente, de sus cualidades y capacidad económica, en caso de dificultades en la recuperación de la cartera, se puede actuar en forma rápida y oportuna.
- Tanto en la concesión del crédito como en la gestión de cobranza se debe competir para ofrecer al cliente lo mejor y solo se puede competir en estos aspectos si se tiene un conocimiento de las prácticas comerciales de las regiones y la descentralización permite conocer estos factores. (Canelo, 2010)

Si no existe una adecuada consideración de los factores antes descritos, nuestros planes financieros se verán seriamente afectados. Para evitar esto se deben revisar, evaluar y

actualizar aspectos relacionados tendientes a un control efectivo de las cobranzas.

Se debe tener en cuenta quienes pueden ser los clientes a los que se les da crédito y el plazo que se les otorgara; para así no perder clientes permanentes e importantes o llegar a cerrar la empresa. Por ello, es básico que un Departamento de Crédito esté preparado para manejar técnicamente estos asuntos, desde el primer contacto que es la evaluación y otorgamiento de crédito, hasta el final feliz de la venta cobrada.

Desventajas de la descentralización

- Aumento de costos de operación, pues exige personal y equipo adicionales.
- Tendencia a establecer diferentes medios de control.
- Tendencias al exceso de especialización
- Incertidumbre de cuanta autoridad debe delegarse, para que sea adecuada con la necesidad de ejercer un control general suficiente. (Canelo, 2010)

En el actual y cambiante mundo de los negocios, es tan importante saber la forma como se va aplicar la política de crédito hacia un cliente para conocer si se puede hacer negocios con este. No importa que tan bien se realice la evaluación de crédito. Un crédito mal administrado conducirá a mora o impago. La política de crédito afecta directamente el ciclo comercial cuyos participantes claves son la compañía, sus clientes y sus proveedores. Cualquier rompimiento o defecto de este ciclo, en cualquier punto puede interrumpir el flujo de fondos y mercancías e impactar negativamente a todos sus participantes.

Principales actividades del departamento de cartera

Deben estar supervisadas y coordinadas por el director del departamento y desarrolladas por la organización del mismo.

Revisión de pagos y descuentos: es importante esta actividad para tener al día los estados de cuenta y para vigilar la morosidad de éstas. Los descuentos se deben evitar al máximo y si se vuelven crónicos, habrá que reportarlos a la gerencia.

Programas de cobros: Todos los funcionarios están en la obligación de que los programas se cumplan a cabalidad.

Problemas especiales de pagos: Las actitudes especiales que se deben adoptar ante los problemas especiales de pago son tomados por el Jefe de Cartera, teniendo en cuenta los puntos de vista de sus inmediatos y colaboradores.

Control de plazos especiales: Los plazos especiales para el pago deben concederse raramente. Cuando son concedidos, debe avisarse oportunamente a todas las personas que tengan que ver con el caso.

Manejo de Ordenes Dudosas: Los pedidos que para cobranza presentan especial dificultad por reclamos, deben ser investigados para que el Jefe determine que debe hacerse.

Servicios al cliente: Frecuentemente se reciben cartas o consultas de los clientes sobre cobranzas o sus pagos. En algunas empresas se estima que toda esta correspondencia la debe manejar el departamento de cartera, para tener un mejor conocimiento del deudor.

Fijación de las reservas para cuentas malas. Al final de cada ejercicio, el jefe de Cartera debe hacer esta reserva con la ayuda del personal auxiliar. (Romero & Fernandez, 2008)

COBRANZA

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado. (Rheny, 2012)

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria.

Cobranza Difícil

La evaluación técnica de la cartera implica que el ente económico efectúe una ponderación cierta y razonada de la recuperabilidad de su cartera y determine las contingencias de pérdida, con el fin de reconocer el monto de la provisión de acuerdo con esa evaluación técnica. (Álvarez, 2005)

Clientes morosos:

Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual es importante tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la negociación. (Rheny, 2012)

Actitudes ante las objeciones

- Acepte de la mejor forma las objeciones
- Admita la lógica de las objeciones
- Nunca eluda la objeción
- Aísle y separe cada una de las objeciones
- Entienda el significado antes de contestarlas
- No tema decir que no sabe y que resolverá después
- Nunca se pase de listo
- Sea concreto y conciso cuando responda

- Nunca manifieste temor
- Sea sincero
- Jamás pierda la paciencia
- Nunca se burle del cliente. (Vera, 2000)

Es necesario que entendamos que el éxito en la cobranza depende de nuestras actitudes, la comprensión y el conocimiento que tengamos de nuestro cliente.

Tiempos de crédito

Los tiempos de crédito se refiere al plazo que se otorga a los clientes para el pago de la mercadería, este puede varias de acuerdo a las políticas establecidas por las diferentes empresas, así de 30 días, 45 días, 60 días, etc. (Romero & Fernandez, 2008)

MEDIOS DE COBRANZA

En cualquier sistema de cobranza las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas: recordatorios, insistencia o persecución, acción o medidas drásticas. Se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranza, debe tener dentro de sus prácticas de control, actividades como envío de estados de cuenta mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas. (Pérez, 2015)

Tipos de medios de cobranza

- Personal
- Telefónica
- Mail
- Carta de Cobranza
- Transferencia Depósitos
- Pagares

- Cheques. (Pérez, 2015)

RENTABILIDAD

Es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En toda actividad económica es necesaria la contemplación de un riesgo para la obtención de una devolución económica. Es, en definitiva rentable o no la forma en que una empresa invierte fondos en determinadas operaciones para generar ingresos a cambio. (Alzar, 2007)

Según Nelson Dávalos (1984) define como rentabilidad “el grado de capacidad para generar una renta o utilidad a favor de la empresa, en función de los capitales propios y ajenos invertidos o de la productividad obtenida” p. (504).

Entendemos que la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido.

Importancia

Su importancia radica en que brinda el resultado neto de un número de políticas y decisiones. Las razones examinadas hasta este momento proporcionan alguna información sobre cómo opera la empresa, pero las razones de rentabilidad muestran los efectos combinados de la liquidez, la administración de los activos y la administración de deudas sobre los resultados operativos. (Eslava, 2008, pág. 92)

Para todas las empresas y los inversionistas, el objetivo siempre será maximizar la rentabilidad financiera: a mayor rentabilidad, mayores ganancias netas. Si se comparan dos inversiones, la más rentable será aquella que ofrezca una mejor relación entre la ganancia y lo desembolsado.

Margen de Utilidad Operacional

Refleja la rentabilidad de la compañía en el desarrollo de su objetivo social; indica si el negocio es o no lucrativo, independientemente de ingresos y egresos generados por actividades no directamente relacionadas con el objetivo. (Martínez, 2007, pág. 171)

Formula:

$$\text{Margen de Utilidad Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Ingresos operacionales

Son los ingresos con los que dispone regularmente la entidad gracias a sus actividades cotidianas. Por ejemplo: transferencias de recursos de la nación, impuesto de renta, impuesto predial, sobretasa a la gasolina, impuesto de avisos y tableros, multas y sanciones, venta de bienes, entre otros. (Martínez, 2007, pág. 171)

Costos y gastos operacionales

Son los que están relacionados con la operación de un negocio, o para el funcionamiento de un dispositivo, componente, equipo o instalación. Ellos son el costo de los recursos utilizados por una organización sólo para mantener su existencia. (Martínez, 2007, pág. 171)

Margen de Utilidad Bruta

El margen de utilidad bruta refleja la capacidad de la empresa en la generación de utilidades antes de los gastos de administración y de ventas, otros ingresos y egresos e impuestos. Al compararlo con estándares financieros de su actividad, puede reflejar compras o costos laborales excesivos. (Martínez, 2007, pág. 172)

Formula:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Brutas}} \times 100$$

Otros ingresos por ventas

Están incluidos los gastos facturados por empaquetamiento y transporte; la venta de bienes comprados para la reventa en las mismas condiciones en las que se recibieron y las ventas de subproductos. Así como las horas trabajadas facturadas a terceros por trabajos sólo de subcontratación. (Martínez, 2007, pág. 172)

Otros gastos por ventas

Son los relacionados con la preparación y almacenamiento de los artículos para la venta, la promoción de ventas, los Gastos en que se incurre al realizar las ventas y, si no se tiene un departamento de reparto, también los Gastos por este concepto. (Martínez, 2007, pág. 173)

Margen de Utilidad Neta

Mide la rentabilidad de la empresa después de realizar la apropiación de los impuestos o carga contributiva del estado, y de todas las demás actividades de la empresa, independientemente de si corresponden al desarrollo de su objeto social. (Martínez, 2007, pág. 173)

Formula:

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Devoluciones

Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones realizados por concepto de la mercancía que los clientes devuelven a la empresa, por no ser la que ellos pidieron, o por no estar de acuerdo con la misma, ya sea por cuestiones de calidad, color, tamaño, etc., es decir, estas devoluciones pueden ser sobre ventas de contado, crédito o documentadas, registradas a precio de venta. (Martínez, 2007, pág. 173)

Ventas

Las ventas se valorarán por el importe facturado en caso de pago con vencimiento inferior a un año, mientras que si el aplazamiento del pago supera el año, se contarán con exclusión de los intereses implícitos que se devenguen en la operación. (Martínez, 2007, pág. 74)

Estrategias de rentabilidad

La empresa debe utilizar por lo menos una (o todas) las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad:

Cumplimiento de las especificaciones. El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas fórmulas de control: Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000, etc.

Durabilidad. Es la medida de la vida operativa del producto. La garantía que los vehículos que ellos fabrican tienen el promedio de vida útil más alto y por eso su alto precio.

Seguridad de Uso. La garantía del fabricante de que el producto funcionará bien y sin fallas por un tiempo determinado, demostrando su confianza en la calidad de manufactura. (Eslava, 2008, pág. 95)

El cálculo de la rentabilidad financiera variará de acuerdo a cómo se entiendan los conceptos de beneficios y recursos. Las utilidades, por ejemplo, pueden medirse antes o después del pago de impuestos, lo que hará cambiar la rentabilidad financiera. Respecto a los recursos, suelen emplearse los fondos propios y no aquellos que el inversor generó a partir de contraer una deuda.

Razones de Rentabilidad

Son instrumentos que le permiten al inversionista analizar la forma como se genera los retornos de los valores invertidos en la empresa. Estas razones miden el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital.

Rendimiento del Activo Total

Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades. Corresponde al valor total de los activos, sin descontar la depreciación de la cuenta de propiedad planta y equipo, ni las provisiones por la cuenta de deudores clientes, ni provisión por inventarios o cualquier otro tipo de provisión realizada. En términos generales, es aplicar el activo bruto. (Martínez, 2007, pág. 172)

Formula:

$$\text{Rendimiento del Activo Total} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$$

Rendimientos del Patrimonio

Muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas. Para el cálculo de este indicador, el dato del patrimonio será el registrado en el balance, sin incluir las valoraciones correspondientes a este período. (Martínez, 2007, pág. 172)

Formula:

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Rendimiento (sin valoraciones)}} \times 100$$

Margen de Caja

Determina los cálculos, el componente de EBITDA (utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones) está dado por la suma de la utilidad operacional más las depreciaciones y las amortizaciones. (Martínez, 2007, pág. 172)

Formula:

$$\text{Margen de Caja} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecer los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

Según los expertos en Contabilidad Gerencial, por ejemplo, los indicadores de gestión se clasifican en seis tipos: de ventaja competitiva, de desempeño financiero, de flexibilidad, de utilización de recursos, de calidad de servicio y de innovación. Los dos primeros son de “resultados”, y los otros cuatro tienen que ver con los “medios” para lograr esos resultados. (Alvin, Arens, & Randal, 2007, pág. 94)

Otro acercamiento al tema de los indicadores de gestión es el Balanced Scorecard, que plantea la necesidad de hacer seguimiento, además de los tradicionales indicadores financieros, de otros tres tipos: perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos y perspectiva de mejora continua. Una organización se plantea por lo tanto la necesidad de definir indicadores dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué debemos medir?

¿Dónde es conveniente medir?

¿Cuándo hay que medir? ¿En qué momento o con qué frecuencia?

¿Quién debe medir?

¿Cómo se van a difundir los resultados?

¿Quién y con qué frecuencia se va a revisar, auditar la obtención de datos?

Indicadores típicos de algunas áreas de la organización

A pesar de que no existe un directorio de indicadores de gestión, sí existen algunos indicadores de uso generalizado. Se presentan algunos de los indicadores más utilizados en las áreas de suministros, recursos humanos, finanzas, productos y servicios y medios de producción.

Cuadro 2.1. Suministros

Indicador de inmovilización	<u>Inventario Inmovilizado</u> Ventas anuales
Movilidad de los inventarios	<u>Inventarios.</u> Capital contable
Rotación de créditos pasivos	<u>Compras anuales.</u> Saldo promedio de los proveedores x360

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 2.2. Indicadores para el área de recursos humanos

Índice de tipos de salario	<u>Salario pagado a obreros.</u> Salario pagado a empleados administrativos
Indicador horas extra en el periodo	<u>Total horas extra.</u> Total horas trabajadas
Indicador ventas-trabajador	<u>Ventas totales.</u> Número promedio de trabajadores

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 2.3. Indicadores de estructura financiera

Indicador capital de trabajo	<u>Capital de trabajo</u> Activo circulante
Indicador de recaudo	<u>Total facturación</u> Total recaudado
Independencia financiera	<u>Capital contable</u> Activo total

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 2.4. Indicadores de productos y servicios

Rentabilidad por producto	$\frac{\text{Margen}}{\text{Total ventas}}$
Indicador de recaudo	$\frac{\text{Total facturación}}{\text{Total recaudado}}$
Índice de comercialidad	$\frac{\text{Venta producto}}{\text{Ventas totales}}$

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 2.5. Abastecimiento

Indicador	Descripción	Fórmula	Impacto (Comentario)
Nivel de cumplimiento de Proveedores	Consiste en calcular el nivel de efectividad en las entregas de mercancía de los proveedores en la bodega de producto terminado	$\frac{\text{Pedidos recibidos fuera de tiempo} \times 100}{\text{Total Pedidos Recibidos}}$	Identifica el nivel de efectividad de los proveedores de la empresa y que están afectando el nivel de recepción oportuna de mercancía en la bodega de almacenamiento, así como su disponibilidad para despachar a los clientes

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 2.6. Inventarios

Indicador	Descripción	Fórmula	Impacto (Comentario)
Índice de Rotación de Mercancías	Proporción entre las ventas y las existencias promedio. Indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	$\frac{\text{Ventas Acumuladas} \times 100}{\text{Inventario Promedio}}$	Deben mantener un elevado índice de rotación, entregas muy frecuentes, con tamaños muy pequeños. Mantener una excelente comunicación entre cliente y proveedor.

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 2.7. Servicio al cliente

Indicador	Descripción	Fórmula	Impacto (Comentario)
Nivel de cumplimiento entregas a clientes	Consiste en calcular el porcentaje real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes	$\frac{\text{Total de Pedidos no Entregados a Tiempo}}{\text{Total de Pedidos Despachados}}$	Controlar errores que se presentan en la empresa y que no permiten entregar los pedidos a los clientes. Impacta fuertemente al servicio al cliente y el recaudo de la cartera.
Causales de Notas Crédito	Consiste en calcular el porcentaje real de las facturas con problemas	$\frac{\text{Total Notas Crédito}}{\text{Total de Facturas Generadas}}$	Sirve para controlar los errores que se presentan en la empresa por errores en la generación de la facturación de la empresa y que inciden negativamente en las finanzas y la reputación de la misma.
Pendientes por Facturar	Consiste en calcular el número de pedidos no facturados dentro del total de facturas	$\frac{\text{Total Pedidos Pendientes por Facturar}}{\text{Total Pedidos Facturados}}$	Se utiliza para medir el impacto del valor de los pendientes por facturar y su incidencia en las finanzas de la empresa

Elaborado por: Tatiana Padilla

Resultados opuestos

Pagos a terceros

Se refiere a los diferentes desembolsos que debe realizar una empresa para cumplir con sus obligaciones ya sea con empleados, proveedores, obligaciones tributarias, etc. Todo pago que se realice debe ser registrado y contabilizado, de preferencia se lo debe hacer con cheque para mantener un mejor control de lo que se gasta.

Carencia de Financiamiento

Es la falta de financiamiento en nuestro país también la causante del cierre de varias compañías que al no poder acceder a créditos normales de la banca por diferentes razones como: los saldos promedios no justifican, falta de respaldos, garantías insuficientes, etc. se ven obligados a recurrir a terceros, lo que origina muy altos costos de financiamiento y empeoran la situación de la empresa en muchos casos.

Incapacidad de convertir Activos en Dinero

Se refiere a la dificultad que tienen las empresas para vender activos y disponer de dinero con la urgencia que necesitan, dependiendo de la calidad y de la importancia que los activos tengan en el mercado. (Alvin, Arens , & Randal, 2007, pág. 103)

Todos los índices de rentabilidad que se construyan a partir de los Estados Financieros ya mencionados, permitirán medir la eficiencia con que se ha manejado la empresa en sus operaciones, principalmente en el manejo del capital invertido por los inversionistas. El numerador de los índices incluye la rentabilidad del período y el denominador representa una base de la inversión representativa.

ANÁLISIS FINANCIERO

Constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión. (Nunes, 2012)

El análisis financiero de una empresa consiste en el análisis e interpretación, a través de técnicas y métodos especiales, de información económica y financiera de una empresa proporcionada básicamente por sus estados financieros. La recopilación de la información necesaria para realizar un análisis financiero, así como el análisis mismo se realizan de acuerdo a las necesidades del usuario.

Clasificación de los métodos de análisis.

A. Métodos de Análisis Financieros:

a.1 Rentabilidad: Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas, el patrimonio y la inversión, indicando además la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

a.2 Liquidez: los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar.

B. Método del Análisis Vertical: Se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

C. Método del Análisis Horizontal: Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. (Nunes, 2012)

Generalmente para efectuar el Análisis Financiero, se hace uso de Razones Financieras. Aquellas Razones financieras que comúnmente se utilizan son: Las Razones Financieras son también conocidas como índices financieros o ratios financieros, los cuales pueden irse desarrollando según las necesidades de evaluación. El análisis financiero es una herramienta de gestión, que hace que sea más fácil la interpretación de los resultados de la Contabilidad. Entre algunos indicadores financieros citaremos los siguientes:

Cuadro 2.8. Indicadores financieros

Índices	Objetivo	Formula
Liquidez seca	Capacidad de pago a corto plazo sin considerar los inventarios	Activo circulante — inventarios / pasivos circulantes
Liquidez general	Capacidad de pago a largo tiempo	Activo circulante + realizable a largo plazo / pasivo circulante + exigible a largo plazo
Liquidez inmediata	Cuanto dispone inmediatamente para pagar las deudas a corto plazo	Disponible / pasivo circulante
Participación de capital de terceros	Indica cuanto la empresa debe en relación a los recursos totales	Capital de terceros / capital de terceros + patrimonio líquido
Liquidez corriente	Muestra la capacidad de pago de la empresa a corto plazo	Activo circulante / Pasivo circulante
Capital de trabajo	Con cuanto cuenta la empresa para su funcionamiento	Activo circulante — pasivo circulante / activo fijo
Liquidez en relación de la estructura	Determina con cuanto se cuenta para pagar en función del tamaño de la empresa	Pasivo fijo / activo fijo
Movilidad de activo circulante		Activo circulante / activo fijo

Elaborado por: Tatiana Padilla

GESTIÓN FINANCIERA

Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. (Nunes, 2012)

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

Funciones

La función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa);

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Nunes, 2012)

La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material; controla antes de su aprobación, todos los actos que dan lugar al reconocimiento de derechos y obligaciones de contenido económico, con el fin de asegurar que su gestión se ajusta a las disposiciones aplicables en cada caso, y a través de la función de control financiero, el sometimiento de la actividad económico-financiera del sector público a los principios de legalidad, eficacia y economía

Fases de la gestión financiera

Aprobado el presupuesto, su ejecución va a pasar por una serie de fases sucesivas entre sí. En el procedimiento general son las siguientes:

- **Aprobación del gasto**, es el acto administrativo que pone en marcha el procedimiento de ejecución del gasto, por el cual la autoridad competente para gestionar el gasto autoriza su realización por una cuantía determinada, reservando para ello parte del crédito presupuestario. Contablemente se materializa con la emisión de los documentos contables (Retención de Crédito) y A (Aprobación).
- **Compromiso o disposición del gasto**, es el acto administrativo en virtud del cual la autoridad competente acuerda con un tercero, empresa o particular, la realización de un servicio. A este gasto determinado se le reservan fondos a través del compromiso del gasto. Contablemente se materializa con la emisión del documento contable (Disposición del Gasto).
- **Reconocimiento de la obligación**, es el acto administrativo en virtud del cual la autoridad competente acepta formalmente y con cargo al presupuesto, la existencia de una deuda legítima ante una empresa o particular que ha realizado un trabajo para la Administración. A partir de este momento se puede decir que el gasto se ha ejecutado, pero no el pago. Contablemente se materializa con la emisión del documento contable (Reconocimiento de la Obligación).
- **Ordenación del pago**, es el acto administrativo por el que la autoridad

competente que ha reconocido la existencia de una obligación, solicita se proceda a la realización de su pago, es decir a la salida efectiva de dinero con cargo al crédito previsto en el presupuesto una vez que el trabajo ha sido realizado. Contablemente se materializa con la emisión del documento contable (Orden de Pago).

- **Pago material**, es la salida efectiva de dinero de las cuentas del Estado. (Nunes, 2012)

La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa. La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, condiciones fiscales y estructura financiera de la empresa. La aplicación juiciosa de recursos financieros, incluyendo excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.

2.4. Hipótesis

La Cartera de crédito vencida incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1 Modalidades de la investigación

Dentro del estudio metodológico de la presente investigación, se basó en los siguientes argumentos o modalidades para la recopilación de la información:

3.1.1.1 Investigación de Campo

Se trata de una investigación de campo debido a que para conseguir toda la información y datos empíricos prácticos fue necesario diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos en el lugar de los hechos, exigencia que obliga a permanecer en contacto con la realidad. Por su naturaleza el trabajo que se propone fue una investigación de acción porque está orientada a producir cambios en la realidad de la Cooperativa y no solo llegar a conclusiones, sino que a la vez se darán soluciones aplicables al entorno económico.

La investigación de campo se utilizó para identificar el problema y para realizar encuestas, mediante esta modalidad de investigación se podrá obtener una información directa y necesitará estar en constante convivencia con el objeto investigado.

3.1.1.2 Investigación bibliográfica o Documental

Para el desarrollo y recolección de la información secundaria de este proyecto se acudió a la lectura y estudio de documentos científicos publicados tales como: libros, revistas, tesis de grado y publicaciones en Internet, que servirán de soporte a la

investigación y como herramientas para determinar la posible solución al conocer más sobre Análisis Financiero y Gestión Administrativa que son objeto del presente estudio

3.1.2 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, por cuanto se nos permitirá identificar la relación que existe entre la ineficiente recuperación de cartera y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda., y cuantitativamente ya que describirá matemáticamente la cartera en estado de morosidad en su totalidad.

3.1.3 Niveles de investigación

Investigación exploratoria: Según Hernández (2010) “Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Pág.79)

La investigación por su nivel de conocimiento llegara al siguiente nivel: Exploratoria ya que se analizará por primera la incidencia de la cartera de crédito en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda.

Investigación descriptiva: Según Hernández y otros (2010): “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Pág.80)

Descriptiva debido a que se busca describir la conformación de la cartera de crédito de la Cooperativa y se analizara su incidencia en la rentabilidad de la misma.

Investigación Correlacional: Según Hernández y otros (2010): “Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (Pág.81)

Correlacional puesto que a través de los resultados obtenidos se podrá establecer si la alta cartera de morosidad incide en la rentabilidad de la Cooperativa.

3.2 Población

La población a la cual se destinó la investigación se conformó por los socios y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda.

Cuadro 3.9. Población

Involucrados	Frecuencia	Porcentaje
Personal de la empresa	27	1,50%
Clientes	1980	98,50%
Total	2007	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

3.2.1 Muestra

Como el tamaño de la población representa un valor considerablemente alto, para su mejor manejo y disminuir los riesgos se procedió a extraer la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

Dónde:

N = Población

E = Error muestral 7% → (0.07)

n = Muestra

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1980}{0,07^2(1980 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1980}{0,0049 (1979) + 1}$$

$$n = \frac{1980}{10,6971}$$

$$n = 185,10$$

$$n = 185$$

Cuadro 3.10. Muestra

Involucrados	Frecuencia	Porcentaje
Personal de la empresa	27	13%
Socios	185	87%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

3.3 Operacionalización de las variables

Cuadro 3.11. Variable independiente: La Cartera de crédito vencida

Conceptualización	Categorías	Dimensiones	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
La Cartera de crédito vencida: Es el monto total de créditos otorgados por una persona natural o jurídica y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora	Créditos otorgados Activo de riesgo	Plazos Interés Convenios de cobro Garantías Condiciones de pago Iliquidez	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestión de cobros en la cooperativa es positiva: 2. Tipos de garantías de crédito que solicita la cooperativa a los socios: 3. El tiempo de prórroga que aplica la cooperativa con sus clientes morosos es de: 4. Los riesgos crediticios, que se presentan como amenaza son: 5. Los métodos para recuperación, que utiliza la cooperativa son: 6. El promedio mensual de cartera vencida que maneja la cooperativa es de: 7. La morosidad afecta a la rentabilidad de la cooperativa: 	Técnica: Observación Instrumento: Check List

Elaborado por: Tatiana Padilla

Cuadro 3.12. Variable dependiente: Rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Dimensiones	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
<p>Es considerada como aquel vínculo que existe entre el rendimiento económico que se obtiene de determinada acción y el capital, que es requerido para la generación de dicho beneficio, es necesaria la contemplación de un riesgo para la obtención de una devolución económica.</p>	<p>Rendimientos</p> <p>Capital</p>	<p>Indicadores financieros</p> <p>de</p> <p>Índices de rentabilidad</p> <p>Capital propio</p> <p>Utilidades</p>	<p>8. Nivel de morosidad en la cooperativa:</p> $\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Neta}} \quad \square$ <p>9. Nivel de rentabilidad de la cooperativa:</p> $\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo Total}} \quad \square$ <p>10. Número de créditos vencidos</p> <p>11. Nivel de Circulante en la cooperativa:</p> $\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} \quad \square$ <p>12. Nivel de Liquidez Inmediata en la cooperativa:</p> $\text{Razón de Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Caja + Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \quad \square$	<p>Técnica:</p> <p>Observación</p> <p>Instrumento:</p> <p>Check List</p>

Elaborado por: Tatiana Padilla

3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Fuentes Primarias

La investigadora con el propósito de sustentar su análisis acudió a las fuentes documentales de la cooperativa, especialmente a aquellas que contenían los datos e información financiera, que revelaban el deterioro de la rentabilidad debido al mal manejo de la recuperación de cartera vencida.

Fuentes Secundarias

Se utilizó la observación como una técnica de recolección de información cuyo instrumento fue un Check List previamente elaborado, integrada por diez indicadores, cuidadosamente seleccionados, que sirvió de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada de manera sistemática, la información se obtuvo de la población sobre las variables motivo de estudio.

Para procesar la información se aplicarán los siguientes pasos:

- Después de la aplicación de las encuestas a la muestra, se revisarán de tal forma que la información recolectada sea de valor para el análisis. De lo contrario se procederá a aplicar nuevamente la encuesta.
- Una vez filtrada la información se procede a tabularla, de acuerdo a cómo lo decida el investigador.
- Se realizan gráficos estadísticos de los datos para la presentación de resultados; la representación gráfica será a través de diagramas de barras porcentuales.
- Posteriormente se analizarán e interpretarán los resultados estadísticos.
- Finalmente, la información recolectada con respecto a las variables dependiente e independiente, permitirá comprobar o no la hipótesis. Para esto se utilizará la estadística descriptiva que permite resumir y organizar datos y la inferencia estadística que ayuda a la toma de decisiones. Por tanto se aplicará la prueba estadística Chi Cuadrado, que se utiliza generalmente para determinar la relación entre variables cualitativas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Principales resultados

4.1.1 Resultados del Check List a los socios y al personal

1. La gestión de cobros en la cooperativa es positiva:

Cuadro 4.13. La gestión de cobros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	78	37%
No	134	63%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

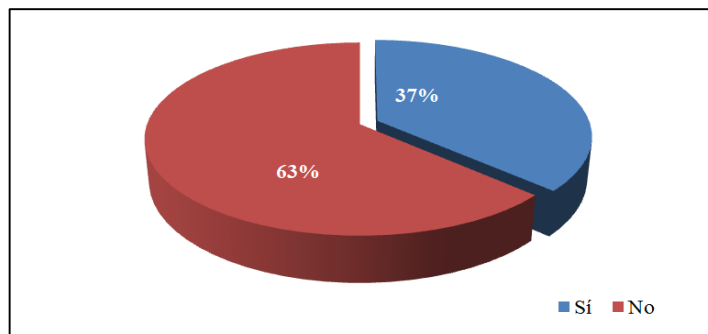


Gráfico 4.7. La gestión de cobros

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Luego de revisar los resultados del Check List, se pudo comprobar que solo para el 37% la cartera vencida sí se maneja correctamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda., mientras que para el 73% no.

Interpretación

Lo que significa que la cooperativa no ha estipulado un reglamento que permita a sus funcionarios realizar tareas de cobro por mora a sus socios de manera efectiva, de este modo dicha tarea ha ido acentuando las dificultades a tal punto que ha afectado severamente en su rentabilidad.

2. Tipos de garantías de crédito que solicita la cooperativa a los socios:

Cuadro 4.14. Tipos de garantías de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Garante	114	54%
Cheques posfechados	30	14%
Letras de cambio	32	15%
Prendas	36	17%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

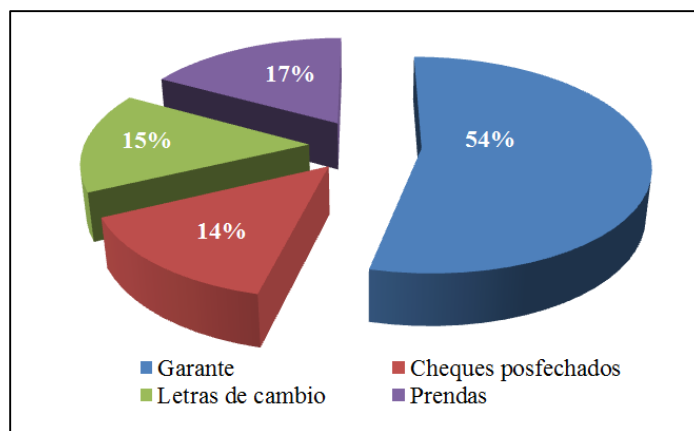


Gráfico 4.8. Tipos de garantías de crédito

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Los resultados del Check List revelan, que los tipos de garantías de crédito que solicita la empresa a los socios el 54% es garantes, 14% cheques posfechados, 15% letras de cambio y 17% prendas.

Interpretación

Esto quiere decir que la mayoría de veces la cooperativa acostumbra solicitar como garantía de sus créditos la firma de garantes, como medio o mecanismo para comprometer al cliente cuando no ha logrado cancelar la totalidad del valor del crédito adquirido, fijándose plazos prudenciales y lapsos de tiempo cómodos que le permitan al deudor pagar a tiempo las cuotas establecidas.

3. El tiempo de prórroga que aplica la cooperativa con sus clientes morosos es de:

Cuadro 4.15. Tiempo de prórroga

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Un mes	18	8%
Tres meses	15	7%
Seis meses	135	64%
Un año	44	21%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

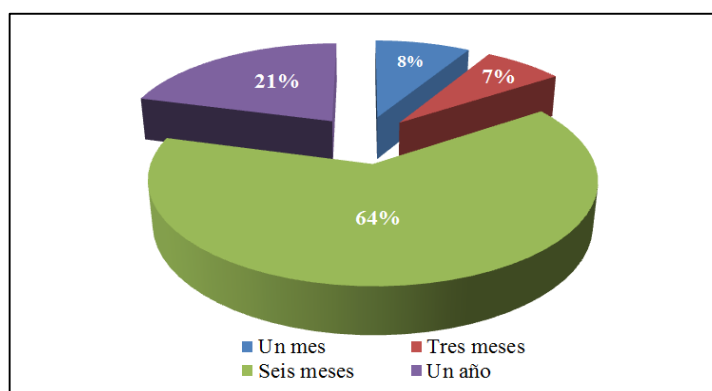


Gráfico 4.9. Tiempo de prórroga

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Las evidencias del Check List demuestran que las prórrogas que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda. a sus clientes morosos es de: un mes 8%, tres meses 7%, seis meses 64% y un año 21%.

Interpretación

Es decir que cuando un socio no ha logrado cumplir los pagos de sus cuotas y lleva un tiempo sin cumplirlas a pedido de este se le concede en la mayoría de los casos una prórroga de seis meses, plazo que a decir de la cooperativa es suficientemente prudencial y cómodo pero a pesar de dichas facilidades los clientes vuelven a incumplir y terminan retrasándose en los abonos de sus deudas u obligaciones contraídas.

4. Los riesgos crediticios, que se presentan como amenaza son:

Cuadro 16.4. Riesgos crediticios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo de liquidez	112	53%
Riesgo Legal	33	15%
Riesgo de solvencia	67	32%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

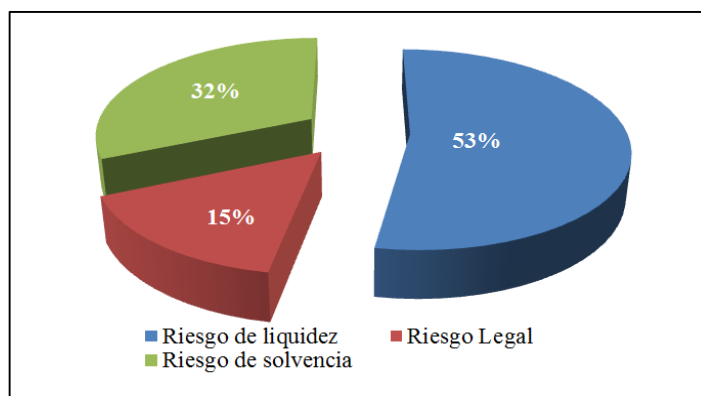


Gráfico 4.10. Tiempo de prórroga

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Según el Check List, puede verificar entonces que para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda., los riesgos crediticios, que se presentan como amenaza son: Riesgo de liquidez 53%, Riesgo Legal 15%, Riesgo de solvencia 32%.

Interpretación

Lo que implica que el riesgo de liquidez es evidente en la empresa la cual amenaza peligrosamente su futuro en el mercado local, aunque el riesgo legal y de solvencia no demuestra porcentajes importantes, sin embargo está peligrosamente latente y de no solucionar los problemas de cartera podrían acentuarse produciendo graves daños a la misma.

5. Los métodos para recuperación, que utiliza la cooperativa son:

Cuadro 4.17. Métodos para recuperación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Llamadas telefónicas	108	51%
Visita a los clientes	52	24%
Gestor de cobranza	38	18%
Abogados externos	14	7%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

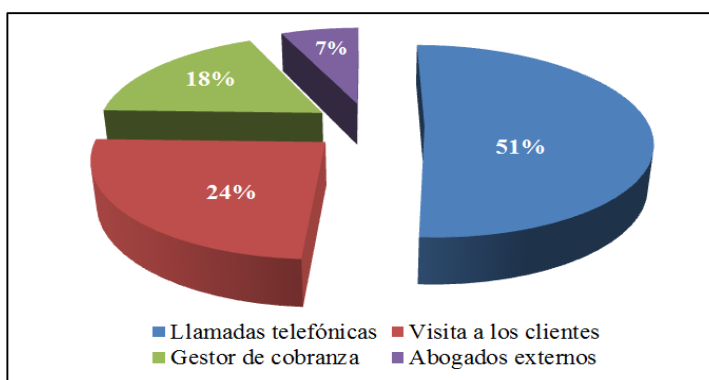


Gráfico 4.11. Métodos para recuperación

Análisis

Dentro de los métodos más frecuentes para recuperación, que utiliza la cooperativa están: Llamadas telefónicas 51%, Visita a los clientes 24%, Gestor de cobranza 18%, Abogados externos 7%.

Interpretación

Esto revela que la cooperativa cuando los clientes han dejado de abonar sus cuotas por un lapso de tiempo estimado recurren como método de recuperación a las llamadas telefónicas para requerir e insistir en el pago, sin embargo pese a dar su palabra nuevamente de pagar dicho valor vuelven a incumplir, teniendo que buscar para ello otros métodos, para los cuales la empresa no está preparada, pues no conoce o no ha estipulado dentro de sus políticas de cobro, otras modalidades que las indicadas en este indicador.

6. El promedio mensual de cartera vencida que maneja la cooperativa es de:

Cuadro 4.18. Promedio mensual de cartera vencida

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1000usd	22	10%
3000usd	36	17%
5000usd	50	24%
Más de 10000usd	104	49%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

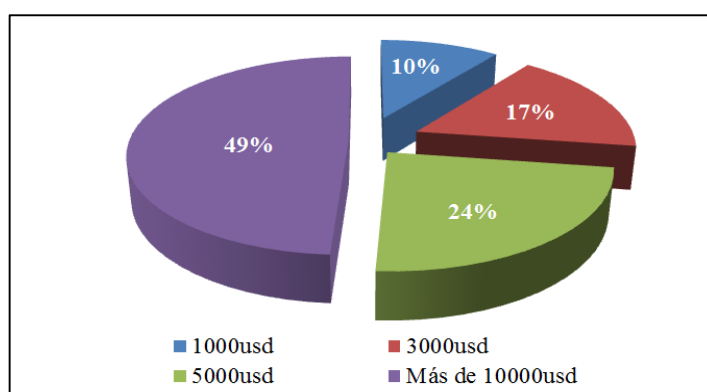


Gráfico 4.12. Promedio mensual de cartera vencida

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Los promedios mensuales observados en el Check List que refleja la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda., de cartera vencida son: de 1000usd el 10%, de 3000usd el 17%, de 5000usd el 24% y finalmente de 10000usd el 49%.

Interpretación

Es decir que el mayor promedio mensual de cartera vencida que maneja la cooperativa es de diez mil dólares, sin embargo un importante porcentaje se puede observar con respecto a los diez mil dólares, ambos valores sumados representan más de la mitad de la cartera vencida que maneja la empresa y que son sus valores más altos y más frecuentes que no logran completar o pagar sus socios.

7. La morosidad afecta a la rentabilidad de la cooperativa:

Cuadro 4.19. Periodo de iliquidez

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	148	70%
No	64	30%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

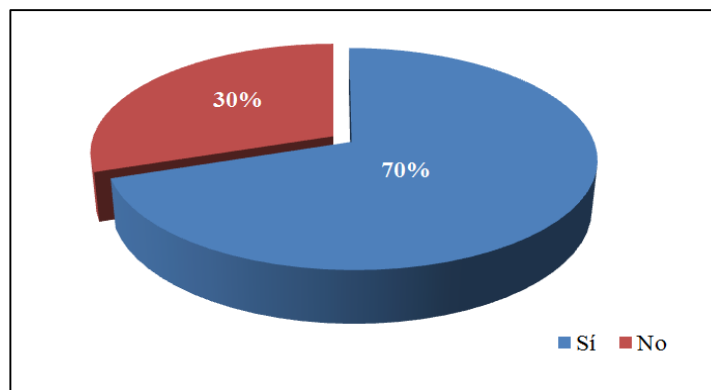


Gráfico 4.13. Periodo de iliquidez

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis e interpretación

Luego de revisar los documentos de los 60 créditos, se pudo comprobar que para el 70% efectivamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Ltda., atraviesa por un periodo de iliquidez, mientras que para el 30%, no.

Interpretación

Lo que significa que la empresa no ha podido innovar su flota de vehículos para la venta en la cantidad y con la frecuencia que en un inicio lo hacía, tampoco ha podido solventar sus obligaciones con empresas financieras y con su personal de quienes incluso ha tenido que prescindir de sus servicios, en definitiva la escasa capacidad de recuperación de cartera ha incidido gravemente en la liquidez de la empresa.

8. Nivel de morosidad en la cooperativa:

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Neta}}$$

Cuadro 4.20. Índice de Morosidad

Cuenta	Años		
	2012	2013	2014
Cartera vencida	516.646,18	727.537,29	938.868,31
Cartera neta	4.554.516,04	4.474.227,29	5.611.400,67
Total %	11,34%	16,26%	16,73%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

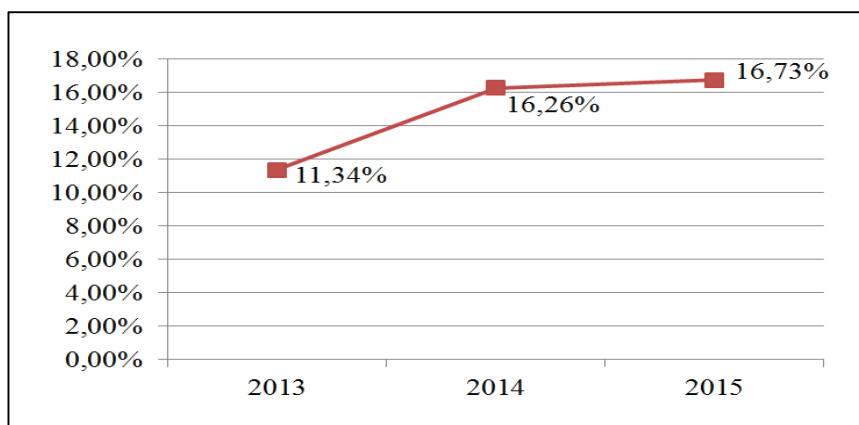


Gráfico 4.14. Índice de Morosidad

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

El Índice de Morosidad, ha dado como resultado para el año 2012 es de 11,34%, para el año 2013 del 16,26% y para el año 2014 es de 16,73%.

Interpretación

En otras palabras la cooperativa ha ido incrementando su índice de morosidad durante los tres años analizados, por ello es importante señalar que el departamento de crédito requiere una sustancial mejoría en las técnicas de seguimiento y de recuperación de la cartera paralelamente a la expansión de los servicios crediticios para proteger en forma oportuna el problema.

9. Nivel de rentabilidad de la cooperativa:

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo Total}}$$

Cuadro 4.21. Nivel de rentabilidad

Cuenta	Años		
	2012	2013	2014
Utilidad	68.261,34	71.854,04	57.446,83
Activo Total	6.579.357,06	5.925.639,00	8.632.904,68
Total %	1,04%	1,21%	0,67%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

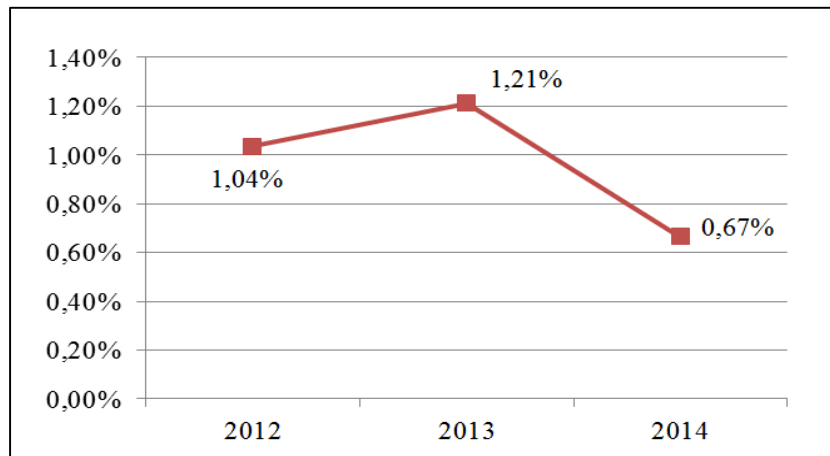


Gráfico 4.15. Nivel de rentabilidad

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Se pudo comprobar que para el año 2012 el Nivel de rentabilidad es de 1,04%; para el año 2013 es de 1,21%; mientras que para el año 2014 es de 0,67

Interpretación

Lo que significa que la cooperativa ha disminuyendo su rentabilidad con ligeras o mínimas mejorías que no han permitido sustentar de manera sólida a la entidad financiera de tal modo que pueda mantenerse firme, es decir que los activos de los cuales dispone la cooperativa apenas si cubren las necesidades de la misma, donde es necesaria una gestión empresarial inmediata.

10. Número de créditos vencidos mensuales:

Cuadro 4.22. Créditos vencidos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De 5 – 10	35	17%
De 11 – 15	22	10%
De 16 -25	53	25%
Más de 30	102	48%
Total	212	100%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

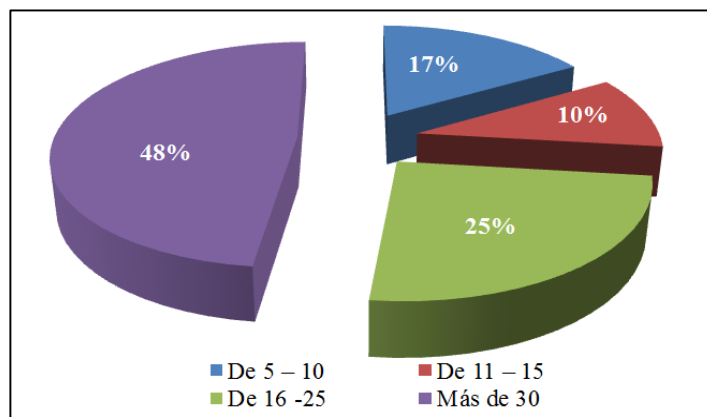


Gráfico 4.16. Créditos vencidos

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

El Check List refleja que para el 17% es de 5 – 10 créditos vencidos en un mes, para el 10% de 11 – 15, para el 25% de 16 -25 y para el 48% más de 30.

Interpretación

Muy pocos han sido los rubros recuperados y que han sido cancelados por lo clientes luego de haber sido considerados parte de cartera vencida, se evidencia entonces que la cooperativa no maneja políticas claras de recuperación de valores, tampoco existe una persona que vigile de cerca su seguimiento y cumplimiento.

11. Nivel de Circulante en la cooperativa:

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Cuadro 4.23. Nivel de Circulante

Cuenta	Años		
	2012	2013	2014
Activo Corriente	4.670.146,55	4.915.943,74	6.737.952,77
Pasivo Corriente	5.533.539,58	5.824.778,49	8.179.668,12
Total %	84,40%	84,40%	82,37%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

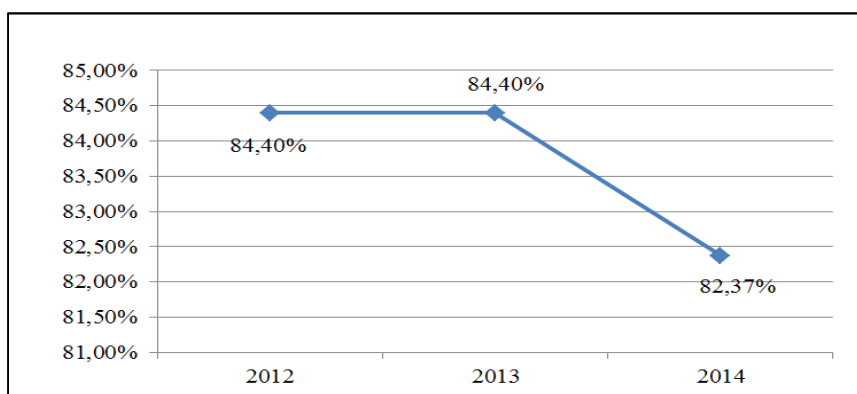


Gráfico 4.17. Nivel de Circulante

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Al realizar el análisis de los estados financieros de la cooperativa se pudo obtener los valores correspondientes para calcular el porcentaje de nivel de Circulante, dando como resultado que para el año 2012 es del 84,40%, el año 2013 del 84,40% y en el año 2014 disminuyó al 82,37%.

Interpretación

En otras palabras la cooperativa actualmente no dispone del suficiente activo circulante para hacer frente a sus obligaciones en los periodos analizados, lo que demuestra que la cooperativa posee graves problemas de liquidez, el cual no podrá mejorar si no se toman medidas correctivas para el mismo, especialmente en el cobro de adeudos de sus clientes.

12. Nivel de Liquidez Inmediata en la cooperativa:

$$\text{Razón de Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Caja + Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Cuadro 4.24. Liquidez Inmediata

Cuenta	Años		
	2012	2013	2014
Caja + Bancos	360.980,22	379.979,18	664.868,07
Pasivo Corriente	1.909.210,51	5.824.778,49	8.179.668,12
Total %	19%	7%	8%

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

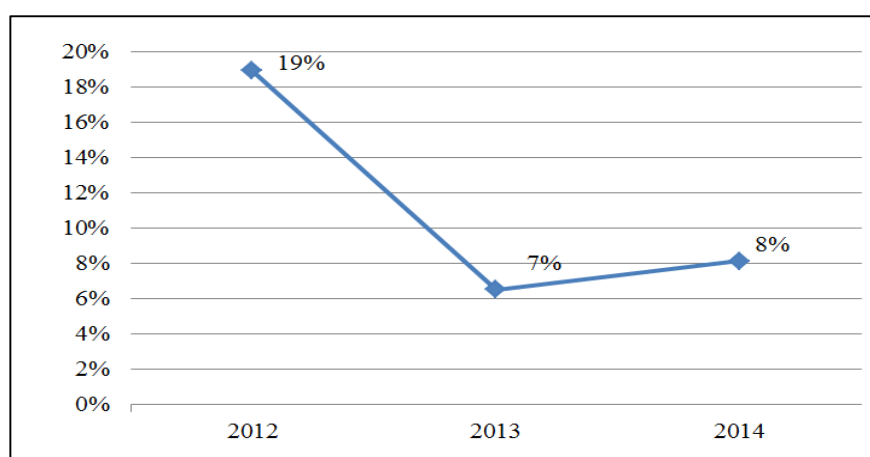


Gráfico 4.18. Liquidez Inmediata

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Análisis

Finalmente al calcular el Nivel de Liquidez Inmediata en la cooperativa se comprueba que no dispone de suficiente dinero en efectivo para cubrir sus obligaciones inmediatas, durante el año 2012 el 19%, en el 2013 el 7%, en el 2014 apenas se cubrió el 8% de la deuda, en pago de las obligaciones a corto plazo,

Interpretación

Estos valores siguen acumulándose e incrementado dichos porcentajes, por lo tanto apremia la recuperación de valores por cobrar de sus clientes en mora, con la aplicación de métodos y técnicas apropiadas de recuperación de cartera.

4.2 Comprobación de la hipótesis

4.2.1 Planteamiento lógico de la hipótesis

Hipótesis Nula H₀: La Cartera de crédito vencida no incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato.

Hipótesis Alternativa H₁: La Cartera de crédito vencida sí incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato.

4.2.2 Modelo estadístico

Para la presente comprobación de hipótesis se ha escogido el estadígrafo de Chi² como el modelo estadístico más apropiado para el presente caso.

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Nivel de significación = 5% → 5 ÷ 100 = 0.05

4.2.3 Zona de rechazo de Hipótesis Nula H₀

Grados de Libertad (Columnas y filas)

Cuadro 4.25. Tabla de distribución de Chi²

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Elaborado por: Tatiana Padilla

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

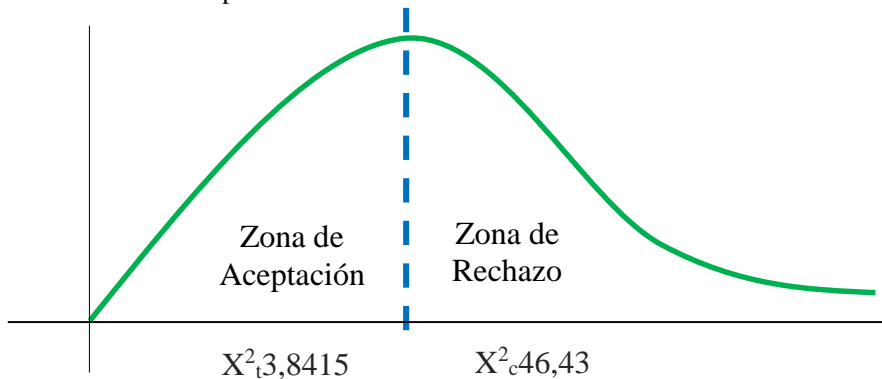
$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

gl =1

Chi² Teórico o tabular X²_t=3,8415

Gráfico 4.19. Campana de Gauss



Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Encuesta al personal y a clientes

Cuadro 4.26. Frecuencias Observadas

Alternativas	Frecuencia		Subtotal
	Sí	No	
1. La gestión de cobros de la cooperativa es positiva	78	134	212
7. La morosidad afecta a la rentabilidad de la cooperativa	148	64	212
Total	226	198	424

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Cuadro 4.27. Frecuencias Esperadas

Alternativas	Frecuencia		Subtotal
	Sí	No	
1. La gestión de cobros de la cooperativa es positiva	113	99	212
7. La morosidad afecta a la rentabilidad de la cooperativa	113	99	212
Total	226	198	424

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

Cuadro 4.28. Cálculo del Chi²

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
78	113,00	-35,00	1225,00	10,84
148	113,00	35,00	1225,00	10,84
134	99,00	35,00	1225,00	12,37
64	99,00	-35,00	1225,00	12,37
Chi²				46,43

Elaborado por: Tatiana Padilla

Fuente: Check List

4.2.4 Decisión Final

Con 1 grado de libertad y 0,05 de significación, aplicando la prueba del Chi cuadrado se tiene que el valor tabular es igual a ($X^2_t=3,8415$); de acuerdo a los resultados obtenidos y con los datos tomados en las encuesta se ha calculado el valor del Chi cuadrado que alcanza a ($X^2_c46,43$) el cual es mayor; lo que implica que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna o de trabajo que dice: La Cartera de crédito vencida sí incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato.

CONCLUSIONES

- Luego de analizar la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., para la aplicación de medidas correctivas oportunas, los resultados del Check List evidenciaron que se no ha estipulado un reglamento que permita a sus funcionarios realizar tareas de cobro por mora a sus socios de manera efectiva, además la cooperativa acostumbra solicitar como garantía de sus créditos la firma de garantes, como medio o mecanismo para comprometer al cliente cuando no ha logrado cancelar la totalidad del valor, cuando un cliente no ha logrado cumplir los pagos de sus cuotas, a pedido de este se le concede en la mayoría de los casos una prórroga de seis meses, finalmente, el riesgo de liquidez es evidente en la cooperativa la cual amenaza peligrosamente su futuro en el mercado local, aunque el riesgo legal y de solvencia no demuestra porcentajes importantes, sin embargo está peligrosamente latente y de no solucionar los problemas de cartera podrían acentuarse produciendo graves daños a la misma.
- Al tratar de definir los procesos de control que permitan la optimización de los recursos, mejorando la rentabilidad de la institución, se comprobó que estos no están claramente delimitados por lo tanto el personal y los socios no manejan información coordinada, por esta razón al momento de conceder los créditos realizan procedimientos inadecuados que terminan por perjudicar a la cooperativa, sumado a esto el hecho de que los clientes incumplen los pagos, la situación se complica cada vez; por lo tanto al someter a cálculo, se encontró que el porcentaje de nivel de Circulante, en el año 2014 disminuyó al 82,37%; así mismo al calcular el Nivel de Liquidez Inmediata en la empresa se comprobó que no dispone la empresa de suficiente dinero en efectivo para cubrir sus obligaciones inmediatas, durante el año 2014 apenas se cubrió el 8% de la deuda, en pago de las obligaciones a corto plazo, por lo tanto la cooperativa, necesita corregir estos errores de inmediato para superar la crisis que ha venido manejando.
- No se realizan comparaciones de los resultados obtenidos en función de los parámetros de medición establecidos por la institución, además los pocos datos que

se obtienen de los indicadores financieros no son socializados al resto del personal de la cooperativa por lo tanto no se tienen objetivos claramente definidos para el otorgamiento de créditos ni tampoco para la recuperación de cartera vencida.

RECOMENDACIONES

- Establecer un plan de capacitación para el personal en el manejo de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., para la aplicación de medidas correctivas oportunas en otorgamiento de créditos y cobranzas, ya que se debería adaptar nuevas políticas para el cumplimiento de metas como estrategia que permita alcanzar los objetivos empresariales de la organización, con el fin de que la empresa cuente con recurso humano competitivo y capaz.
- Se sugiere definir los procesos de control que permitan la optimización de los recursos, mejorando la rentabilidad de la institución implementando las políticas para la recuperación de cartera vencida a través de un análisis financiero con el propósito de establecer debilidades y amenazas de los créditos, este proceso se puede realizar analizando los estados financieros donde se reporten los valores por cartera vencida y determinando así si existe tendencia a la baja de dichos valores.
- Realizar un manual de políticas y procedimientos internos de Créditos y Cobranzas para disminuir cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato, en el mediano plazo, empleando adecuadamente los recursos que posee la Cooperativa, determinando tiempo y técnicas en el plan, para de esta manera mejorar la atención al cliente ofreciendo una atención personalizada y siendo más eficientes con la entrega del crédito, para que los clientes se sientan satisfechos en todos los aspectos.

PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS

De crédito y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREDI YA” LTDA., De la ciudad de Ambato



Investigadora: Tatiana Padilla

**Ambato – Ecuador
2016**

Introducción

El plan establece cada política que se debe seguir para una buena concesión de créditos y a la vez quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto. Este plan propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta.

Plan que no sólo incluirá qué cosas queremos hacer y cómo; también se debe considerar las posibles restricciones, las consecuencias de las acciones y las futuras revisiones que puedan ser necesarias en el pasar del tiempo en la Cooperativa.

El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable de la Cooperativa tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un control adecuado y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos.

Estrategias

Para el objetivo general

- Estrategia de créditos dirigidos, créditos sin encaje, seguimiento y control del crédito y gestión de desarrollo al cliente.

Para los objetivos específicos

- Seleccionar el conjunto de técnicas más apropiadas para disminuir cartera vencida en función de las características propias de la cooperativa y su entorno.
- Elaborar y desarrollar el plan de implementación conducente a poner en práctica las técnicas seleccionadas.
 - Disminuir cartera vencida, utilizando créditos sin encaje y créditos dirigidos.

- Disminuir cartera vencida y aumentar la concesión de créditos.
- Disminuir cartera vencida y gestionar el desarrollo al cliente.
- Disminuir cartera vencida y dar un seguimiento al crédito otorgado.
- Realizar talleres el mismo que beneficiará en la optimización de recursos y la utilización de dichas propuestas.

Crédito

En la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., el crédito es la entrega de una cierta cantidad de dinero para que sean devueltos en un futuro. Tomando en cuenta el factor tiempo, el prestamista debe esperar el tiempo determinado para que nuestra entidad cumpla con la obligación contraída.

Antecedentes generales del crédito

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo largo de todo el proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas y aspectos generales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Administración del crédito en referencia

a) Determinación de un Mercado Objetivo. Para cumplir con este antecedente, se debe establecer el Mercado hacia donde se dirigirá el Crédito, en este Caso tendremos: Los Agricultores (Fruticultores, Cunicultores y demás relacionados), Pequeños Comerciantes, Comerciantes Mayoristas, Artesanos, Microempresarios. Este mercado se relacionará de acuerdo al Producto de Crédito que ofreceremos.

b) Evaluación del Crédito. Un crédito se evalúa con el fin de verificar si la inversión a realizar es sólida y asegura los pagos de la persona beneficiaria para con nuestra Entidad, es decir se evalúa el tipo de inversión que ésta sea productiva y aporte al desarrollo familiar del socio.

c) Aprobación del mismo. Todo crédito será aprobado por el Directorio de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

d) Documentación y Desembolso. Un vez aprobado se llenará la documentación pertinente que más adelante servirá de respaldo para asegurar un crédito, cumplido con todos los requisitos y documentación se procederá al desembolso respectivo.

e) Administración del Crédito. Una vez desembolsado se realizará la amortización de los pagos del crédito e iniciará el seguimiento respectivo cuidando que la persona no caiga en morosidades ni retrasos en sus pagos.

El Objetivo primordial en los bancos e instituciones financiera en general es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado, en tanto nuestra entidad de la misma forma se acoge a este objetivo a través de los créditos otorgados.

Para la administración de un Crédito y determinar los beneficios de nuestra entidad estará a cargo la Administración conjuntamente con el Departamento de Inversiones y Crédito quienes deberán perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de endeudamiento de la empresa y la capacidad de retener las inversiones en base a largo plazo, se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de créditos permite dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función del departamento es determinar el riesgo que significará para la institución obtener un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre la capacidad para poder pagar dicho crédito o realizar una inversión significativa.

Clasificación de los créditos:

Los créditos se clasificarán de acuerdo en:

- Largo plazo
- Y corto plazo

Sin embargo es necesario recalcar que es análisis deberá realizarse de acuerdo a cada caso específicamente.

Dentro de esta clasificación principal tendremos, una sub clasificación que se realiza según la Garantía en:

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., entregará los siguientes préstamos que se ha clasificado por la garantía de los mismos:

- a) Crédito Emergente u Ordinarios
- b) Créditos Quirografarios
- c) Créditos Hipotecarios

Según la Inversión se clasificarán en:

- a) Crédito para la Agricultura
- b) Crédito para la Vivienda
- c) Crédito para el Comercio
- d) Crédito para el Consumo
- e) Créditos Estudiantiles
- f) Microcréditos

De los créditos según el plazo, de acuerdo a los créditos por el tiempo se puede determinar que los Créditos a Corto Plazo, serán aquellos que vayan desde un mes de plazo hasta los 12 meses plazo, en cualquier tipo de créditos. Y se denominarán créditos a largo plazo aquellos que van desde los 13 meses hasta los 50 meses, no se entregarán más de 50 meses plazo un crédito para cuidar lo determinado en la política crediticia, en la que expresa que entregar un crédito a un largo plazo es muy riesgoso, ya que no se podrá predecir lo que pasará con el pasar del tiempo.

De los créditos según la Garantía, serán los siguientes:

- a) Los créditos emergentes u ordinarios están destinados a satisfacer ciertas necesidades inmediatas de los socios y serán a un corto plazo, según los montos como se determinará más adelante.
- b) El Crédito Quirografario será aquel que se sustente bajo las firmas de responsabilidad de los prestatarios acompañados por las firmas de los respectivos garantes.
- c) Los créditos hipotecarios serán aquellos que se respalden a través de una hipoteca para asegurar el cumplimiento de la obligación que contrae el deudor a con nuestra entidad. Este tipo de préstamo se otorgará a los propietarios de bienes inmuebles por un monto de hasta el 75% del avalúo del bien inmueble. La cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., trabajará con los créditos hipotecarios comunes y a través de una Hipoteca cerrada.

De los créditos por su Inversión o Prendarios serán los siguientes:

- a) **Créditos para la Agricultura:** Los créditos para la agricultura serán aquellos que vayan dirigidos específicamente a actividades de la agricultura o sus derivados, es decir, para compra de insumos agrícolas, compra de semillas, cultivo y mantenimiento de huertos frutales, crianza de animales menores, ganadería y todas las demás actividades relacionadas.
- b) **Crédito para la Vivienda:** Los Créditos para la vivienda irán destinados para la construcción de la vivienda o su mejoramiento, en caso de construcción, los créditos será hipotecarios según su monto.
- c) **Los Créditos para el Comercio:** Los créditos para el comercio son aquellos que se invierten en actividades netamente comerciales, como compra y venta de Mercadería, inicio de un micro negocio, mejoramiento de su establecimiento comercial, Implementación de una Microempresa, comercialización de todo tipo de productos.

- d) **Los Crédito para el Consumo:** Los Créditos para el consumo, son aquellos, que van dirigidas a otras actividades que no sean agrícolas, comerciales, o de la vivienda, es decir en caso de enfermedades, o situaciones fortuitas
- e) **Los Créditos Estudiantiles:** Los créditos estudiantiles estarán destinados a promover la educación de los asociados o hijos de los asociados, y serán entregados en tiempo de inicio de clases educativas.
- f) **Microcréditos:** se define como el crédito que financia proyectos que en que al menos el 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. En los créditos comerciales y de consumo se hace ahora una diferenciación entre aquellos “ordinarios” y “prioritarios”.

De los plazos, tablas de amortización y los intereses

De los Plazos y Tablas de Amortización: Los plazos de pago de los créditos irán según el monto entregado de la siguiente forma:

- a) Esta tabla de plazo será en el caso de ser créditos emergentes irán desde el monto de \$ 100.00 hasta los 300,00 según el plazo determinado en la siguiente tabla:

Montos	Plazos
\$ 100,00	1 meses a 2 meses
\$ 200,00	2 meses a 3 meses
\$ 300,00	3 meses a 4 meses

- b) La siguiente tabla, se registrarán exclusivamente para créditos estudiantiles

Montos	Plazos
\$ 100,00	4 semanas a 6 semanas
\$ 200,00	7 semanas a 9 semanas
\$ 300,00	10 semanas a 12 semanas

- c) Los créditos para el Comercio y la agricultura, se registrarán a la siguiente tabla:

Montos	Plazos
\$ 300,00	2 meses a 8 meses
\$ 400,00	4 meses a 10 meses
\$ 500,00	4 meses a 12 meses
\$ 600,00	4 meses a 14 meses
\$ 700,00	4 meses a 15 meses

\$ 800,00	4 meses a 16 meses
\$ 900,00	4 meses a 18 meses
\$ 1.000,00	4 meses a 20 meses
\$ 1.001,00	10 meses a 20 meses
\$ 1.500,00	10 meses a 22 meses
\$ 2.000,00	10 meses a 24 meses
\$ 2.500,00	10 meses a 26 meses
\$ 3.000,00	10 meses a 28 meses
\$ 3.500,00	10 meses a 30 meses
\$ 4.000,00	10 meses a 36 meses
\$ 4.500,00	10 meses a 40 meses

Los créditos hipotecarios se entregará a partir de un monto de los 5.000,00 en adelante, de acuerdo a la solvencia que en ese momento goce la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., y se solicitará al socio que la base para el crédito lo deposite con 45 días de anticipación, antes de iniciar el trámite respectivo para la aprobación del crédito

De los Intereses: Se entiende por interés la tasa anual o porcentaje sobre el valor del préstamo que el deudor deberá cancelar a nuestra entidad o sobre el tiempo utilizado.

El interés de los préstamos será del 18% anual bajo saldos de capital.

A más del interés del crédito se cobrará el 3% para gastos, que se los distribuirá así el 2% para gastos administrativos y el 1% para gastos, estos porcentajes se los calculará del monto total del crédito entregado. El porcentaje del 3% destinado para gastos, se lo cobrará en efectivo al deudor, o se lo descontará del monto del crédito a entregar

El interés por concepto de morosidad será del 36% anual y se cobrará si el socio ha excedido los 4 días de incumplimiento de su obligación mensual. El interés se calculará del capital que este adeudando, más no del monto total del préstamo adquirido.

Requisitos para solicitar un crédito

De los Préstamos Emergentes. Los requisitos que se deberán cumplir para acceder a un crédito emergente serán los siguientes:

- a) Original y Copia de la libreta de ahorros con la base respectiva

- b) Original y Copia de las cédulas de identidad y papeletas de votación del prestatario y su cónyuge según el caso.
- c) Llenar el formulario de Solicitud entregado por la Cooperativa
- d) Firmas de responsabilidad en los documentos respectivos (pagaré y letra de cambio) que serán llenados y entregados a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

De los Préstamos Quirografarios.- Los requisitos que se deberán cumplir para acceder a un crédito quirografario serán los siguientes:

- a) Original y Copia de la libreta de ahorros con la base respectiva
- b) Original y Copia de las cédulas de identidad y papeletas de votación del prestatario y su cónyuge según el caso.
- c) Original y Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del garante y su cónyuge
- d) Llenar el formulario de Solicitud entregado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.
- e) Firmas de responsabilidad en los documentos respectivos (pagaré y letra de cambio) que serán llenados y entregados a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

De los Préstamos Prendarios: Los requisitos para un crédito ordinario serán los siguientes:

- a) Original y Copia de la libreta de ahorros con la base respectiva
- b) Original y Copia de las cédulas de identidad y papeletas de votación del prestatario y su cónyuge según el caso.
- c) Original y Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación de dos garante y sus respectivos cónyuges
- d) Copia de la Escritura que acredite ser dueño de un predio o copia del título de propiedad de un bien.
- e) Llenar el formulario de Solicitud entregado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

f) Firmas de responsabilidad en los documentos respectivos (pagaré y letra de cambio) que serán llenados y entregados a favor de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

De los Créditos Hipotecarios: Los requisitos para un crédito Hipotecario serán los siguientes:

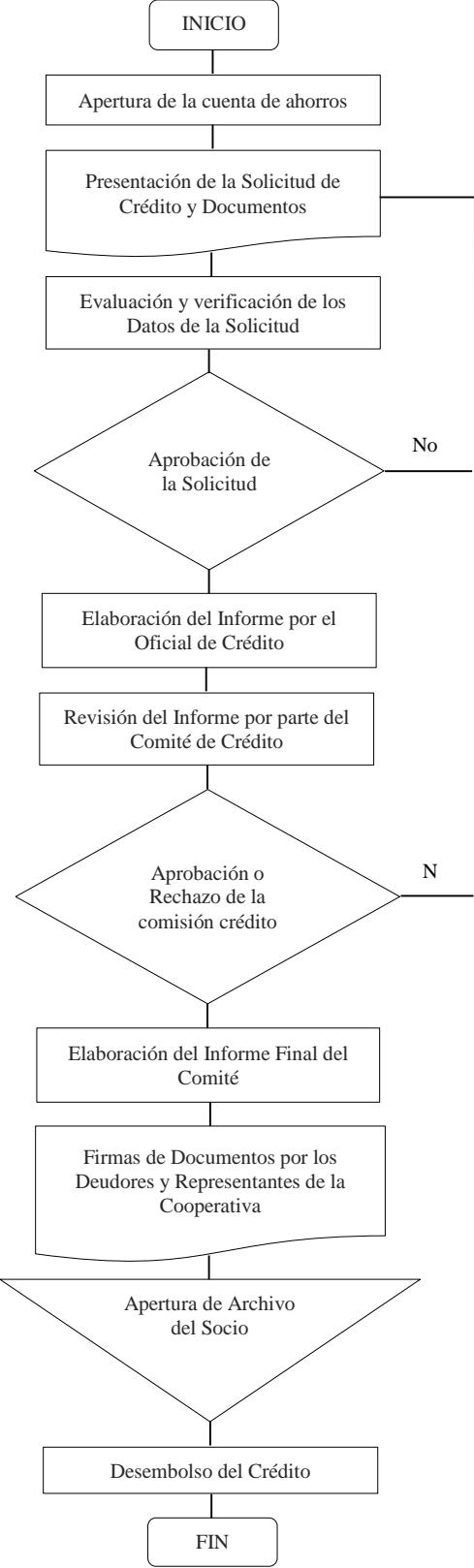
- a) Original y Copia de la libreta de ahorros
- b) Original y copia de la cédula de Identidad y certificado de votación del deudor y cónyuge
- c) Original y copia de la cédula de Identidad y certificado de votación de dos garantes y sus respectivos cónyuges.
- d) Copia de la Escritura Pública del bien inmueble a hipotecarse
- e) Certificado del registro de la Propiedad
- f) Certificado del avalúo y catastro vigente del inmueble a hipotecarse
- g) Recibos extendidos por el municipio por los pagos de impuestos prediales del año en curso.
- h) Certificado de Gravamen sobre el bien inmueble
- i) Escritura de Hipoteca a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.
- j) Llenar la hoja de solicitud del crédito entregada por la Cooperativa
- k) Firmar en los respectivos documentos de respaldo.

De los Microcréditos: Los requisitos para un microcrédito serán los siguientes:

- a) Original y Copia de la libreta de ahorros
- b) Original y copia de la cédula de Identidad y certificado de votación del deudor y cónyuge
- c) Original y copia de la cédula de Identidad y certificado de votación de dos garantes y sus respectivos cónyuges.
- d) Copia de la Escritura Pública del bien inmueble a hipotecarse
- e) Certificado del registro de la Propiedad
- f) Certificado del avalúo y catastro vigente del inmueble a hipotecarse

- g) Recibos extendidos por el municipio por los pagos de impuestos prediales del año en curso.
- h) Certificado de Gravamen sobre el bien inmueble
- i) Escritura de Hipoteca a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.
- j) Llenar la hoja de solicitud del crédito entregada por la Cooperativa
- k) Firmar en los respectivos documentos de respaldo.

Proceso para la entrega de un crédito



Elaborado por: Tatiana Padilla
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Seguimiento del crédito

Seguimiento y control del crédito: La incorporación de elementos de decisión y seguimiento de créditos como un objetivo del proceso de crédito permite descentralizar, en alguna medida, la toma de decisiones que se deben adoptar en el proceso y administración de crédito, dando la agilidad que requieren las operaciones financieras. En la medida en que todos los ejecutivos bancarios actúen de igual forma ante similares situaciones, la gestión del negocio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., será ágil y se enmarcará dentro de los márgenes establecidos.

El seguimiento del crédito se lo hará en tres etapas:

1ª ETAPA

Precrédito.

Los oficiales de créditos deben tener un riguroso entrenamiento para poder evaluar los clientes potenciales. Los oficiales deben remitir un documento con su ponderación de aprobación o rechazo al organismo correspondiente, el cual se encarga de comunicar la decisión a la gerencia, quien a su vez se encarga de ponerlo en conocimiento del cliente o solicitante del crédito.

Antecedentes generales antes de la concesión del crédito

- Destino del crédito
- Es necesario bajo todo concepto conocer el destino de los fondos que otorgamos ya que esto pueden ayudar a la institución a:
 - Comprobar la coherencia con las políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.
 - Para poder evaluar correctamente el crédito
 - Para poder fijar condiciones acordes a las necesidades
 - Para poder ejercer control sobre el acreedor.
- Monto y propósito del crédito
- Fuentes primarias de pago

- Fuentes secundarias
- Fuentes de ingreso

Para ello debe realizar lo siguiente:

Para créditos normales

- Analizar al cliente
- Saber su estado de situación crediticia

Para créditos dirigidos

- Analizar al cliente
- Saber su estado de situación crediticia
- Saber si cuenta con proveedores
- Analizar el propósito del inversión

Para reestructuración de créditos

- Analizar al cliente
- Saber su situación crediticia
- Saber por qué no pudo pagar
- Analizar el propósito de la reestructuración
- Identificar la viabilidad de la reestructuración
- Saber de qué va a pagar

2ª ETAPA

Pericrédito

En esta etapa el asesor de crédito determinara si el cliente es merecedor del crédito, en caso de que así sea el asesor junto con la gerencia queda automáticamente comprometido a dar seguimiento del mismo para ello se seguirá el siguiente proceso.

Análisis De Créditos

Generalidades

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo, en tanto es importante asumir este riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente, tanto en nuestra institución como en otras instituciones financieras. La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique los requerimientos (plazo, tipo de amortizaciones, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago)
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones

Aspectos necesarios en el seguimiento

- Seriedad del cliente
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

Para un buen seguimiento se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Para créditos normales

- Una vez que el crédito ha sido aprobado el asesor se encargará de hacer acuerdo a los clientes el día de su pago.
- Hará llegar también las tablas de amortización cada dos meses a los clientes.
- Estará en contacto con el cliente (con llamadas o visitas personales), para que de esta manera tanto el cliente como la cooperativa sientan seguridad de apoyo.

Para créditos dirigidos

- Una vez aprobado el crédito se entregará el dinero al proveedor donde el cliente haga sus compras.
- El dinero se desembolsará de acuerdo a lo que vaya necesitando el cliente con las debidas facturas de sus proveedores.
- El asesor determinará las fechas de pago de acuerdo al dinero recibido.

Para reestructuración de créditos

- Una vez reestructurado el crédito el asesor debe dar visitas o hacer llamadas telefónicas permanentes para que el cliente no vuelva a caer en retraso.
- Analizar si de lo que dijo que va a pagar está dando resultados.
- Hacer llegar la tabla de amortización a los clientes.
- Estar en contacto con el cliente hasta que culmine sus pagos.

3ª ETAPA

Poscrédito.

En esta etapa el asesor de crédito hará un seguimiento al cliente después de que la obligación haya culminado para ello se realizará lo siguiente.

- Analizar al cliente si es merecedor de un nuevo crédito.
- Analizar al cliente si quedó satisfecho con el servicio que le da la cooperativa.
- Ofrecerle un nuevo crédito al cliente y sus ventajas si así lo desea.
- No perder de vista al cliente.
- Visitar al cliente cada vez que pueda con la finalidad de no perder contacto y no perder al cliente.
- Incentivarle con nuestro servicio para que el cliente no vaya a la competencia.
- Presentar al cliente mejores propuestas y beneficios en su crédito.

COBRANZAS

Formas de Pagos

Existen diferentes formas de pago de las cuotas, estas pueden ser pagadas en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.: en efectivo, con tarjetas de crédito, depósitos bancarios directos a las cuentas de los clientes en la cooperativa.

Técnicas para el cobro de las cuotas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. usaría varias técnicas al momento del vencimiento de las cuentas por cobrar, como son:

- **Llamada telefónica:** al vencimiento de una cuota el encargado en este caso el personal de cobranza llama al cliente para recordarle que se le ha vencido el pago.
- **Cartas:** De no ser pagada en un período de cinco días la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. envía una carta solicitando el pago inmediato para evitar cargos por mora.

- **Visitas personales:** el cobrador visita personalmente al cliente, siendo este uno de los procedimientos más eficaces, ya que el pago puede ser efectuado en el mismo instante de la visita o a su vez llegar a un acuerdo de pago.
- **Cobros Compulsivos o legales:** Este es el proceso más extremo de los cobros, ya que las cuentas son concedidas a profesionales de cobros (abogados), las cuales pueden llevar al cliente a perder su totalidad de crédito y debe pagar además de su deuda con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., los gastos de representación legal.

En los casos de incumplimiento de pago se le requerirá la entrega voluntaria del mueble o inmueble por imposibilidad del cumplimiento de sus cuotas, como lo expresa la ley, sobre la venta condicional de mueble bajo firma privada, pudiendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., recuperar el dinero concedido en crédito.

En estos casos se redacta un documento de entrega voluntaria donde el cliente cede sus derechos adquiridos, en la presencia de un abogado notario público.

Tácticas para el cobro cuando los clientes presentan cartera vencida.

Programa de Beneficios, dirigido a reestructurar las mensualidades vencidas del crédito.

1. Reestructuración de Crédito

Objetivo Tendrán acceso por una sola vez a la reestructuración de sus obligaciones todos los beneficiarios de crédito que se encuentren en mora y que en forma expresa soliciten se les reestructure su deuda o cualquier usuario que estando al día, desee modificar el plazo, cuota y periodo de amortización del crédito.

Condiciones para reestructuración.

Plazo: Los nuevos plazos para la amortización de la deuda serán por el mismo término del inicialmente fijado y/o los establecidos.

Sistemas de Amortización:

Los deudores del Instituto seguirán gozando de dos (2) sistemas de amortización para efectos del pago de las cuotas, a saber:

1. Sistemas de cuotas decrecientes.
2. Sistemas de cuotas fijas.

Los periodos de amortización del crédito serán mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

Intereses:

- Los intereses serán iguales a los pactados en el crédito inicial.
- Los intereses corrientes y moratorios adeudados podrán ser cobrados en el plan de amortización

Requisitos y documentos exigidos:

Todo beneficiario de crédito que decida reestructurar su obligación, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Solicitud escrita dirigida a la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. exponiendo las causas que motivaron la petición de reestructuración.
- b) Llenar la solicitud de créditos para la reestructuración.
- c) Entregar recibo de la consignación sobre el abono realizado junto con la papeleta de depósito.
- d) Copia de título de propiedad de bien mueble o inmueble.
- e) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del deudor y deudor solidario.

Procedimiento para la reestructuración:

1. Entrega de los documentos al asesor de créditos.
2. Verificación de requisitos que se dejara constancia en el respectivo formulario.

3. Aplicación de abonos y liquidación del crédito anterior.
4. Impresión de la historia y distribución de abonos.
5. Firma del nuevo pagaré y Plan de Amortización.
6. Cancelación física del pagaré por parte del Grupo de trabajo creado para ello.
7. Archivo de la información.
8. Cuando un usuario solicite la fusión de dos o más obligaciones se tendrá en cuenta que sean de la misma línea e igual tasa de interés en caso contrario se manejarán independientemente.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, H. (3 de Septiembre de 2005). *Cuentas y documentos por cobrar*. Obtenido de <http://www.cijuf.org.co>: <http://www.cijuf.org.co/ctcp/conceptos/conceptosctcp2005/Septiembre/C189.Htm>
- Alvin, A., Arens , R., & Randal, S. (2007). *Auditoría un enfoque integral* (Décimo primera ed.). México: Ediciones Lámpara.
- Alzar, A. (6 de Noviembre de 2007). *Definición de Rentabilidad*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com>: <http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>
- Ayala, D. (7 de Agosto de 2006). *Los indígenas ecuatorianos consolidan el capitalismo*. Obtenido de <http://el-federalista.blogspot.com>: http://el-federalista.blogspot.com/2006_08_01_archive.html?m=1
- Canelo, G. (25 de Noviembre de 2010). *La organización del Departamento de Créditos y Cobros*. Obtenido de <http://cobranzaefectiva.blogspot.com>: <http://cobranzaefectiva.blogspot.com/2010/11/la-organizacion-del-departamento-de.html>
- Changoluisa, A. (2000). *Análisis de riesgo de la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre sucursal Latacunga*. Ambato: UTA.
- Eslava, J. (2008). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC Ediciones.
- Espino, M. (2 de Febrero de 2001). *Recuperación de Cartera Vencida*. Obtenido de <https://excellencecapacitacion.wordpress.com>: <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Ettinger, R. (2001). *Crédito y cobranza*. México: CECSA.

- Herrera, C. (2009). *Creación de un Marco de Control para la administración del riesgo Operativo*” expresa que “En el caso de las COAC’s el control interno es parte fundamental dentro de sus procesos de negocio. Ambato: UTA.
- Illescas, Y. (11 de Enero de 2014). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como “piedras en el río”. *Extra*, pág. 16.
- Iza, A. (2005). *Auditoría de Gestión del departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Cía. Ltda.* Ambato: UTA.
- Martínez, A. (2007). *Diagnóstico Empresaria*. Bogotá: Editorial Ecoe.
- Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Gestión Financiera*. Obtenido de [http://old.knoow.net: http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#plus\(16/02/2011\)](http://old.knoow.net/http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#plus(16/02/2011))
- Pérez, D. (1 de Julio de 2015). *Trabajos sobre la cartera*. Obtenido de [http://documents.mx: http://documents.mx/documents/trabajo-sobre-la-cartera.html](http://documents.mx/http://documents.mx/documents/trabajo-sobre-la-cartera.html)
- Rheny, H. (29 de Mayo de 2012). *Departamento de Cartera*. Obtenido de [http://www.buenastareas.com: http://www.buenastareas.com/perfil/rheny777-27205059/](http://www.buenastareas.com/http://www.buenastareas.com/perfil/rheny777-27205059/)
- Romero, N., & Fernandez, N. (14 de Junio de 2008). *Cartera*. Obtenido de [http://retanqueo.blogspot.com: http://retanqueo.blogspot.com/2008/06/cartera.html](http://retanqueo.blogspot.com/http://retanqueo.blogspot.com/2008/06/cartera.html)
- Vásquez, F. (18 de Mayo de 2015). Alto endeudamiento de la gente con sistema financiero. *El Mercurio*, pág. 14.
- Vera, A. (1 de Enero de 2000). *Cartera*. Obtenido de [http://www.economia48.com: http://www.economia48.com/spa/d/cartera/cartera.htm](http://www.economia48.com/http://www.economia48.com/spa/d/cartera/cartera.htm)
- Zapata, J., & Otros. (2006). *Control interno para micro finanzas*. México: Cengage learning.

ANEXOS

Anexo 1. Estado de situación



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Diciembre de 2012

Activo		6.579.357,06
Activo Corriente		4.670.146,55
Disponible	175.470,31	
Inversiones	185.509,91	
Cartera Neta de Crédito	4.554.516,04	
Cartera vigente	4.037.869,86	
Cartera en mora	516,646,18	
(-) Provisiones por cartera	320.226,43	
Cuentas por Cobrar	74.876,72	
Activo Fijo		1.909.210,51
Inventario	734.725,77	
(-) Depreciaciones	75.238,17	
Otros Activos	30.999,02	
(-) Amortizaciones	8.572,96	
Transferencia a oficinas	1.227.296,85	
Pasivo		5.533.539,58
Depósito en Ahorros	2.359.204,20	
Depósito a Plazo Fijo	2.297.027,67	
Cuentas por Pagar	338.755,03	
Obligaciones Financieras	522.596,60	
Otros Pasivos	15.956,08	
Patrimonio		1.045.817,48
Reservas	82.191,50	
Capital Social	558.362,06	
Aportes Patrimoniales	327.069,38	
Donaciones	9.933,20	
Resultados	68.261,34	
Pasivo + Patrimonio		6.579.357,06



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Diciembre de 2013

Activo		5.925.639,00
Activo Corriente		4.915.943,74
Disponible	184.705,59	
Inversiones	195.273,59	
Cartera Neta de Crédito	4.794.227,41	
Cartera vigente	4.067.332,57	
Cartera en mora	727.537,29	
(-) Provisiones por cartera	337.080,45	
Cuentas por Cobrar	78.817,60	
Activo Fijo		1.009.695,26
Inventario	773.395,55	
(-) Depreciaciones	79.198,07	
Otros Activos	32.630,55	
(-) Amortizaciones	9.024,17	
Transferencia a oficinas	291.891,40	
Pasivo		5.824.778,49
Depósito en Ahorros	2.483.372,84	
Depósito a Plazo Fijo	2.417.923,86	
Cuentas por Pagar	356.584,24	
Obligaciones Financieras	550.101,68	
Otros Pasivos	16.795,87	
Patrimonio		1.100.860,51
Reservas	86.517,37	
Capital Social	587.749,54	
Aportes Patrimoniales	344.283,56	
Donaciones	10.456,00	
Resultados	71.854,04	
Pasivo + Patrimonio		6.925.639,00



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Diciembre de 2014

Activo		8.632.904,68
Activo Corriente		6.737.952,77
Disponible	410.777,13	
Inversiones	254.090,94	
Cartera Neta de Crédito	5.611.400,67	
Cartera vigente	2.699.001,55	
Cartera en mora	938,868,31	
(-) Provisiones por cartera	374.676,24	
Cuentas por Cobrar	87.007,79	
Activo Fijo		1.894.951,91
Inventario	1.462.890,89	
(-) Depreciaciones	125.509,69	
Otros Activos	306.551,33	
(-) Amortizaciones	0	
Transferencia a oficinas	0	
Pasivo		8.179.668,12
Depósito en Ahorros	2.898.310,93	
Depósito a Plazo Fijo	3.527.310,47	
Cuentas por Pagar	1.173.078,61	
Obligaciones Financieras	504.005,78	
Otros Pasivos	76.962,33	
Patrimonio		453.236,56
Reservas	187.997,70	
Capital Social	0	
Aportes Patrimoniales	207.792,03	
Donaciones	0	
Resultados	57.446,83	
Pasivo + Patrimonio		8.632.904,68

Anexo 2. Estado de resultados



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Diciembre de 2012

Ingresos Financieros	3.253.050,52
Egresos Financieros	<u>864.300,79</u>
Margen Bruto Financiero	2.388.749,73
Otros Ingresos Operacionales	16.070,76
Otros Gastos Operacionales	0,00
Gastos de Personal	705.040,73
Gastos Operacionales	<u>825.078,09</u>
Margen Operacional (Antes de Provisiones, Depreciaciones, Amortizaciones)	874.701,67
Prov., Depreciaciones, Amortizaciones	<u>951.420,79</u>
Margen Operacional Neto	(76.719,12)
Ingresos No Operacionales	198.987,28
Gastos No Operacionales	<u>54.006,82</u>
Resultado del Ejercicio antes de Impuestos	68.261,34



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Diciembre de 2013

Ingresos Financieros	2.141.060,63
Egresos Financieros	<u>360.480,68</u>
Margen Bruto Financiero	1.780.579,95
Otros Ingresos Operacionales	27.572,87
Otros Gastos Operacionales	0,00
Gastos de Personal	591.330,36
Gastos Operacionales	<u>563.768,12</u>
Margen Operacional (Antes de Provisiones, Depreciaciones, Amortizaciones)	653.054,34
Prov., Depreciaciones, Amortizaciones	<u>490.082,68</u>
Margen Operacional Neto	162.971,66
Ingresos No Operacionales	29.654,39
Gastos No Operacionales	<u>120.772,01</u>
Resultado del Ejercicio antes de Impuestos	71.854,04



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda.

Diciembre de 2014

Ingresos Financieros	2.803.750,43
Egresos Financieros	<u>783.358,96</u>
Margen Bruto Financiero	2.020.391,47
Otros Ingresos Operacionales	37.160,32
Otros Gastos Operacionales	0,00
Gastos de Personal	656.230,23
Gastos Operacionales	<u>616.218,98</u>
Margen Operacional (Antes de Provisiones, Depreciaciones, Amortizaciones)	785.102,58
Prov., Depreciaciones, Amortizaciones	<u>838.385,62</u>
Margen Operacional Neto	(53.256,04)
Ingresos No Operacionales	164.709,69
Gastos No Operacionales	<u>54.006,82</u>
Resultado del Ejercicio antes de Impuestos	57.446,83

Anexo 3. Índices de morosidad

$$\text{IMor} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera neta}}$$

Año 2012

$$\text{IMor} = \frac{516.646,18}{4.554.516,04} = 11,34\%$$

Año 2013

$$\text{IMor} = \frac{727.537,29}{4.474.227,29} = 15,18\%$$

Año 2014

$$\text{IMor} = \frac{938.868,31}{5.611.400,67} = 16,73\%$$

Anexo 4. Check List





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

Objetivo: Determinar la cartera vencida para la identificación de su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato

Check List

Indicadores	Alternativas			
1. La gestión de cobros en la cooperativa es positiva:	Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
2. Tipos de garantías de crédito que solicita la cooperativa a los socios:	Garante <input type="checkbox"/>	Cheques posfechados <input type="checkbox"/>	Letras de cambio	Prendas <input type="checkbox"/>
3. El tiempo de prórroga que aplica la cooperativa con sus clientes morosos es de:	Un mes <input type="checkbox"/>	Tres meses <input type="checkbox"/>	Seis meses <input type="checkbox"/>	Más de <u>un</u> año
4. Los riesgos crediticios, que se presentan como amenaza son:	Riesgo de liquidez <input type="checkbox"/>	Visita a los clientes <input type="checkbox"/>	Riesgo de solvencia <input type="checkbox"/>	
5. Los métodos para recuperación, que utiliza la cooperativa son:	Llamadas telefónicas <input type="checkbox"/>	Visita a los clientes <input type="checkbox"/>	Gestor de cobranza <input type="checkbox"/>	Abogados externos <input type="checkbox"/>
6. El promedio mensual de cartera vencida que maneja la cooperativa es de:	1000usd <input type="checkbox"/>	3000usd <input type="checkbox"/>	5000usd <input type="checkbox"/>	10000usd <input type="checkbox"/>
7. La morosidad afecta a la rentabilidad de la cooperativa:	Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
8. Nivel de morosidad en la cooperativa: $\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Neta}}$ <input type="text"/>				
9. Nivel de rentabilidad de la cooperativa: $\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo Total}}$ <input type="text"/>				
10. Número de créditos vencidos mensuales:	De 5 – 10 <input type="checkbox"/>	De 11 – 15 <input type="checkbox"/>	De 16 -25 <input type="checkbox"/>	Más de 30 <input type="checkbox"/>
11. Nivel de Circulante en la cooperativa: $\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ <input type="text"/>				
12. Nivel de Liquidez Inmediata en la cooperativa: $\text{Razón de Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Caja + Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$ <input type="text"/>				

Anexo 5. RUC de la empresa

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	 <i>...le hace bien al país!</i>
NÚMERO RUC:	1891743005001	
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	
NOMBRE COMERCIAL:	CREDI YA	
REPRESENTANTE LEGAL:	SANTAMARIA CASTRO CRISTINA ELIZABETH	
CONTADOR:	TAIPE CHILQUIINGA WAGNER ALCIVAR	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO: S/N
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 23/02/2011
FEC. INSCRIPCIÓN: 02/06/2011		FEC. ACTUALIZACIÓN: 06/08/2015
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Numero: 07-22 Interseccion: AYLLON Edificio: MONTOYA Referencia ubicacion: JUNTO A LA MUEBLERIA AMBATEC Telefono Trabajo: 032424570 Telefono Trabajo: 032827976 Email: adeomaja@hotmail.com		
DOMICILIO ESPECIAL		
S/N		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACION MENSUAL DE IVA 		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS 1
JURISDICCION	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	CERRADOS 0



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1891743005001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 23/02/2011
NOMBRE COMERCIAL: CREDI YA	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Numero: 07-22 Interseccion: AYLLON Referencia: JUNTO A LA MUEBLERIA AMBATEC Edificio: MONTOYA Telefono Trabajo: 032424570 Telefono Trabajo: 032827976 Email: adeomaja@hotmail.com		

Anexo 6. Registro en la SEPS



OFICIO No. SEPS-SGE-DNRO-2014- 00583

Quito, D.M., 28 MAY 2014

Ingeniera
Cristina Santamaría Castro
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CREDI YA LTDA.”
Presente

— De mi consideración:

En atención a su oficio de 23 de mayo de 2014, y una vez revisado el Catastro digital de Cooperativas de la EPS, SFPS de ésta Entidad de Control; Certifico que consta en el mencionado listado con número de identificación 655, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA LTDA.”, cuyo domicilio es el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, su número de RUC 1891743005001 y su Representante Legal la señora Cristina Elizabeth Santamaría Castro.

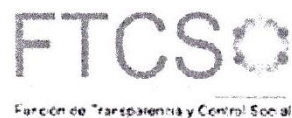
Atentamente,

Pold Santamaría Herrera

**DIRECTOR NACIONAL DE REGISTRO DE LAS ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO
POPULAR Y SOLIDARIO**

Trámite# SEPS-IZ3-2014-001-13337

Anexo 7. Comprobante de registro de directivos de la empresa



Fecha de Generación de Documento: 13/julio/2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RUC: 1891743005001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LTDA
PROVINCIA: TUNGURAHUA
CANTÓN: AMBATO
TELÉFONO: \$telefono
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 4
ESTADO: ORGANIZACION ACTIVA



DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): SANTAMARIA CASTRO
CRISTINA ELIZABETH
PRESIDENTE: PEREZ LIZANO FAUSTO
ERNESTO
SECRETARIO: IZA MORETA JOSE LUIS
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: CHANGO TUBON MARIA
MERCEDES

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo 8. Registro de domicilio de la empresa



OFICIO No. SEPS-IZ3-2016-0001510

Ambato, 17 de Junio de 2016

Señora
Cristina Santamaría
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA
Ciudad.-

Ref. H.T.23579-2016

ASUNTO: CONTRIBUCIONES

De mi consideración:

En atención a su solicitud realizada mediante oficio s/n ingresado en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con trámite No. SEPS-IZ3-2016-001-23395 el 16 de Junio de 2016, me permito CERTIFICAR que:

La Dirección Nacional Financiera ha informado que revisados los pagos con corte al 15 de Junio de 2016, **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA**, con RUC 1891743005001, con domicilio legal en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, registra pagos de contribuciones de los periodos 2012, 2013 y 2014. No registra sanciones; sin embargo se comunica que esta información puede variar de existir futuras obligaciones.

El presente certificado es válido por un período de 15 días contados a partir de la fecha de su emisión.

Particular que comunico a usted para los fines legales pertinentes.

Atentamente.

Diego Lizandro Sevilla Rodríguez
DELEGADO DE LA SECRETARÍA ZONAL, IZ3 – AMBATO
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Anexo 9. Comprobante de registro en el MIES



Dirección Nacional de Cooperativas

Cooperativa de Ahorro y Credito "CREDI YA", domiciliada en la Parroquia Izamba, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, República del Ecuador, ubicada en la Calle Avenida Pedro Vásquez (Redondel de las focas), Teléfonos Números: 0324506260-415209/087702057, aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL N° 008-DPT-C-2011, de 23 de febrero de 2011, siendo su capital inicial de Treinta Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica \$30.000 a la fecha de su Constitución, con un número de 14 (catorce) socios fundadores, de conformidad al Art. 8.- de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el Art. 14 del Reglamento General de la Ley antes invocada, queda inscrita el 29 de Abril del 2011 en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7565..

Dado en Secretaría General de la Dirección Nacional de Cooperativas, a las nueve horas, 29 de Abril del 2011; y suscrito por el Director Provincial (o Subsecretario) del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Tungurahua en uso de la desconcentración y delegación, efectuada mediante Acuerdo Ministerial 747 y Resolución 00082 de 23 de agosto y 11 de octubre de 2007, respectivamente.

www.dinacoop.gov.ec

Av. 10 de Agosto, N31-227 y Manana de Jesus
Quito, Ecuador

000 2000 100

Anexo 10. Fotografías





