



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE ECONOMISTA**

---

**TEMA:**

“La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.”

---

**AUTOR: SÁNCHEZ SANTANDER LUIS ALBERTO.**

**TUTOR: ECO. ORTIZ DAVID**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, ECO. DAVID ORTIZ, con cédula de ciudadanía N°1803526654, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación con el tema: "LA GESTIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO.", desarrollado por la Sr. **Luis Alberto Sánchez Santander**, estudiante de la Carrera de Economía, considero que el informe investigativo reúne los requerimientos 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 proyectos de investigación 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 el tribunal de grado designado por el H, Consejo Directivo.

Ambato, 20 de mayo de 2015

TUTOR



Eco. David Ortiz

C.I. 1803526654

## **AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, **LUIS ALBERTO SÁNCHEZ SANTANDER**, con cédula de ciudadanía N° 1804096061, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, con el tema: "LA GESTIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO.", del mismo modo los contenidos presentados, como las opiniones, conclusiones y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo.

Ambato, 20 de mayo de 2015

AUTOR



.....  
Luis Alberto Sánchez Santander

C.I. #. 180409606-1

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de investigación, con el tema: "LA GESTIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO.", elaborado por Sánchez Santander Luis Alberto estudiante de la Carrera de Economía el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Economía de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 20 de mayo del 2015

Para constancia firman:

  
ECO. ROSARIO VASCONEZ

**DOCENTE CALIFICADOR**

  
ECO. DANIEL IZQUIERDO

**DOCENTE CALIFICADOR**

  
ECO. DIEGO PROAÑO

**PRESIDENTE DE TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de tesis de grado está dedicado a **DIOS**, por darme la vida a través de mis queridos **PADRES** quienes con su afecto, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con principios y valores para poder desenvolverme como: **HIJO, HERMANO, PADRE, ESPOSO**.*

*Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les agradezco por su amistad, consejos, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida,*

*En especial a mi Esposa María José, mi hijo Mathias y a mi madre Celina que sin importar las dificultades me han apoyado, quiero darles las gracias, a todos los que me han apoyado, y por todas sus bendiciones.*

*Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.*

*Luis.*

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página de título o portada	I
Página de aprobación por el Tutor	II
Página de autoría de la Tesis	III
Página de aprobación del Tribunal de Grado	IV
Dedicatoria	V
Índice general de contenidos	VI
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	XI
Resumen Ejecutivo	XII
Introducción	XIII
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1 Tema	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización	2
1.3. Análisis crítico	14
1.2.4 Prognosis	15
1.2.5 Formulación del problema	15
1.2.6 Preguntas Directrices	16
1.2.7 Delimitación del objeto de investigación	16
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivos	19
1.4.1 General	19
1.4.2 Específicos	19

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes investigativos	20
2.2 Fundamentación filosófica	24
2.3 Fundamentación legal	25
2.4 Categorías fundamentales	30
2.5 Hipótesis	65
2.6 Señalamiento de variable	65

**CAPITULO III**  
**METODOLOGÍA**

3.1 Enfoque investigativo	66
3.2 Metodología básica de la investigación	66
3.3 Nivel o tipo de investigación	67
3.4 Población y muestra	67
3.5 Operacionalización de variables	70
3.6 Técnicas e Instrumentos	72
3.7 Plan de recolección de información	73
3.8 Plan de procesamiento de la información	73

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Análisis del Aspecto Cuantitativo	75
4.2 Interpretación de resultados	75
4.3 Verificación de Hipótesis	90
4.3.1. Hipótesis	90
4.3.2. Planteamiento de hipótesis	90
4.3.3. Selección del nivel de significación	90
4.3.4. Descripción de la población	91
4.3.5. Modelo Matemático	91
4.3.6. Calculo Estadístico	92
4.3.7. Interpretación	94

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones	95
5.2 Recomendaciones	96

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1 Datos Informativos	98
6.2 Antecedentes de la propuesta	99
6.3 Justificación	100
6.4 Objetivos	100
6.5. Análisis de factibilidad	101
6.6. Fundamentación	102
6.7. Metodología Plan de Acción	109

6.8. Prevención de la Evacuación	137
4.3 Bibliografía	138
4.4 Anexos	140

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
1.1 Liquidez del Sistema Financiero	4
1.2 Cooperativas de ahorro y crédito por cada 100 mil PET	5
1.3 Finanzas Solidarias	6
1.4 Diafragma causa-efecto.	13
2.1 Red de Inclusiones conceptuales	30
2.2 Organizador Lógico de variable Independiente	31
2.3 Organizador Lógico de variable Dependiente	32
4.1 Pregunta 1	76
4.2 Pregunta 2	77
4.3 Pregunta 3	78
4.4 Pregunta 4	79
4.5 Pregunta 5	80
4.6 Pregunta 6	81
4.7 Pregunta 7	82
4.8 Pregunta 8	83
4.9 Pregunta 9	84
4.10 Pregunta 10	85
4.11 Pregunta 11	86
4.12 Pregunta 12	87
4.13 Pregunta 13	88
4.14 Pregunta 14	89
4.15 Grafico Chi Cuadrado	93
6.1 Modificación política de cobranzas	105

<b>6.2</b>	<b>Modificación política de cobranzas</b>	<b>109</b>
<b>6.3</b>	<b>Principios y Valores</b>	<b>111</b>
<b>6.4</b>	<b>Análisis SPEEPT</b>	<b>112</b>
<b>6.5</b>	<b>FODA</b>	<b>114</b>
<b>6.6</b>	<b>Proceso en la Política de Cobranza</b>	<b>117</b>
<b>6.7</b>	<b>Recuperación de Cartera</b>	<b>118</b>
<b>6.8</b>	<b>Plantilla1</b>	<b>127</b>
<b>6.9</b>	<b>Plantilla 2</b>	<b>128</b>
<b>6.10</b>	<b>Plantilla 1Propuesta</b>	<b>129</b>
<b>6.11</b>	<b>Cuotas</b>	<b>132</b>
<b>6.12</b>	<b>Plantilla 2 Resumen de Balances</b>	<b>133</b>
<b>6.13</b>	<b>Flujograma de Gestión y Recuperación de Cartera</b>	<b>134</b>
<b>6.14</b>	<b>Para el Control de las Políticas de Cobranza</b>	<b>136</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
3.1 Población	68
3.2 Muestra	69
3.3 Variable Independiente	70
3.4 Variable Dependiente	71
3.5 Recolección de Información	73
4.1 Pregunta 1	76
4.2 Pregunta 2	77
4.3 Pregunta 3	78
4.4 Pregunta 4	79
4.5 Pregunta 5	80
4.6 Pregunta 6	81
4.7 Pregunta 7	82
4.8 Pregunta 8	83
4.9 Pregunta 9	84
4.10 Pregunta 10	85
4.11 Pregunta 11	86
4.12 Pregunta 12	87
4.13 Pregunta 13	88
4.14 Pregunta 14	89
4.15 Modelo Matemático	91
4.16 Modelo Estadístico	93
6.1 FO	115
6.2 Cobranzas FO	115
6.3 DA	116
6.4 Cobranzas DA	116
6.5 Políticas de Crédito	120
6.6 Política de Cobranza	123
6.7 Matriz de Análisis de la Plantilla	125
6.8 Previsión de la Evaluación	137

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente trabajo para entender el tema que corresponde al trabajo investigativo, se realizara en la presente institución financiera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo, que a igual del resto de instituciones se enfrentan a un mercado competitivo, en donde el comercio en su mayoría es más informal, existen 5 bancos y 8 cooperativas, para una población de 84.000 habitantes en la Provincia y 65.000 en la cabecera cantonal.

Estas consideraciones permiten conocer que el mercado potencial es reducido y disputado, lo que hace que los posibles socios de las cooperativas no sean los correctos para las instituciones, ya que los mejores se encuentran ubicados por las cooperativas y bancos, esto conlleva que al ofrecer los servicios financieros pueda correr el riesgo de afectar directamente a la colocación de créditos, como también a los indicadores más relevantes como la liquidez.

Este contexto es vivido por la Cooperativa, donde presenta ciertos aspectos a mejorar, y potencializar su crecimiento, de hecho el motivo de esta tesis es conocer y mejorar la gestión de recuperación de cartera y la liquidez de la institución. Para ello es necesario plantear una serie de cambios tanto en las políticas de cobranza y a la vez en la plantilla de Excel que se explicara más detenidamente en el avance de la tesis.

Lo que sí es importante conocer es la gestión de recuperación de cartera, siendo el problema más común en las instituciones financieras, por lo tanto proponer los cambios e implementaciones, es sentar una base de alternativa y solución que por medio de este trabajo beneficiara a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda.

## INTRODUCCIÓN

RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO.”, se debe a la necesidad de generar políticas, procesos y procedimientos de crédito y recuperación de cartera para aumentar la liquidez de la empresa.

La importancia de este desarrollo permitirá que los créditos otorgados a los clientes sean eficientes y eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones.

La baja recuperación de cartera de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO. Se constituye en un serio problema a largo plazo en viabilidad de una institución y del sistema financiero ecuatoriano, diseñando un sistema de gestión de control que permita realizar la recuperación de cartera de manera oportuna y eficiente

El trabajo de Investigación consta de cuatro capítulos, los mismos que se describen a continuación:

El **CAPITULO I**, denominado **EL PROBLEMA**, contiene el Tema, las Contextualizaciones Macro, Meso y Micro, el Árbol de Problemas, el Análisis Crítico, la Prognosis, la formulación del Problema, las Interrogantes de la investigación, las Delimitaciones, las Unidades de observación, la Justificación, los Objetivos Generales y Específicos.

El **CAPITULO II**, llamado el **MARCO TEÓRICO**, comprende los Antecedentes investigativos, las Fundamentaciones, el Organizador Lógico de Variables, la Constelación de Ideas de la Variable Independiente, las Constelaciones de Ideas de la Variable Dependiente, el desarrollo de las Categorías Fundamentales de las dos variables, la formulación de la hipótesis y el señalamiento de variables.

El **CAPITULO III**, denominado la **METODOLOGÍA**, abarca el Enfoque de la investigación, las Modalidades de la investigación, los Tipos de investigación, la

Población, la Operacionalización de la Variable Independiente, la Operacionalización de la Variable Dependiente, las Técnicas e Instrumentos de investigación, el Plan de recolección de la información y el Plan de procesamiento de la información.

El **CAPITULO IV**, llamado ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS, contiene el Análisis del aspecto Cuantitativo, Interpretación de resultados, y la Verificación de Hipótesis.

El **CAPITULO V**, consta de CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El **CAPITULO VI**, denominado la **PROPUESTA**, contiene Datos Informativos, Antecedentes Investigativos, Justificación del Problema, Objetivos, Análisis de Factibilidad, Fundamentación Científico- Técnico, La Metodología, Previsión de la Evaluación, además se hace constar la BIBLIOGRAFÍA, LINKOGRAFÍA empleada y se adjuntan los documentos ANEXOS requeridos en la elaboración de la presente investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

“La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.”

##### **1.1.1 Línea de Investigación.**

El presente proyecto se enmarca en la línea de investigación del sector financiero y productividad que se orienta por un lado al estudio de la capacidad de emprendimiento o del sector de las Micro Finanzas de la región, así como su entorno jurídico-empresarial; es decir, de re potenciación y-o creación de nuevos negocios o industrias que ingresan al mercado con un componente de innovación.

Por otro lado, el estudio de las empresas existentes en un mercado, en una región, se enmarcará en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de la calidad de las mismas, y que hacen que estas empresas crezcan y sobre vivan en los mercados.

En este ámbito es de interés estudiar aspectos como diversificación de los modelos de recuperación de cartera, y los cambios que se presentan en el presente gobierno en el sector financiero, enfocados en una política del Buen Vivir.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Contextualización**

#### **1.2.1.1 Macro**

Respecto al funcionamiento que ofrece el sistema cooperativo, de acuerdo a la publicación de Finanzas Populares, el Ecuador está entre las seis naciones con mayor crecimiento en América Latina, en temas de intermediación financiera.

Estos servicios se desencadenan por el gran aporte que realiza a los sectores económicos más pequeños, con los servicios financieros que ofrecen la mayoría de instituciones, con la misma ideología del sentido cooperativo social económico.

Según Revista (Ekos, 2014) manifiesta que:

*“El sistema financiero privado está conformado por Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas y Sociedades Financieras. En su conjunto, reportan a marzo 2014 un total de activos por \$37.8 mil millones, que corresponde al 40% del PIB del Ecuador. Los Bancos representan el 81% del total del sistema, las cooperativas de segmento 4 el 12%, las sociedades financieras el 5% y las mutualistas el 2%”.*

Del total de cartera de créditos, \$8.6 mil millones corresponde a cartera en riesgo, lo que implica un incremento en el indicador de morosidad del sistema del 3.1% en diciembre del 2012, al 3.8% en marzo de 2014. En su conjunto el total del sistema financiero reporto a diciembre 2013, \$363.7 millones en utilidades un retorno sobre el activo del 1%. Al cierre del primer trimestre 2014 se reportó \$95.7 millones en utilidades que proyectan una utilidad a final de año de 382.7 millones.

En la Actualidad, a partir del año 2013 las cooperativas controladas por la SBS, pasan a ser sujetos de control de la SEPS, (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria), de acuerdo a la misma fuente de información de la SEPS, existen un total de 947 cooperativas que se encuentran categorizadas por

segmentos, de 1 a 4, de acuerdo a su nivel de activos, número de socios y presencia cantonal.

Según (Telegrafo, 2014), manifiesta que desde el año 2012 se han cerrado 2 bancos y 8 cooperativas por problemas de liquidez en algunos casos por mal manejo de sus administradores.

La Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), a través de un comunicado, garantizó la estabilidad del sistema financiero y la buena salud de sus instituciones, las cifras presentadas por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) respaldan lo asegurado por la Superintendencia.

Al cierre de julio de 2014 (Telegrafo, 2014), la cuenta del patrimonio del sistema bancario privado mantuvo una tendencia creciente en su evolución anual, al registrar un saldo acumulado de \$3.060 millones. “Entre julio de 2013 y el presente año se registró una expansión anual de 9,61%, lo cual implicó que el saldo creciera en \$ 268 millones, que a su vez significa mayor solvencia para la banca”, informó la ABPE.

Se consideró que las cooperativas de ahorro y crédito están tomando un rumbo de fortalecimiento y para eso es muy positivo el hecho de que exista una nueva regulación (Código Monetario). Hay cooperativas que han tomado las riendas de ciertos nichos de mercado donde la gente realmente requiere el apoyo de las instituciones y no existen otros operadores. “Para esas personas hay que prepararse y garantizar el uso ético de los recursos”.

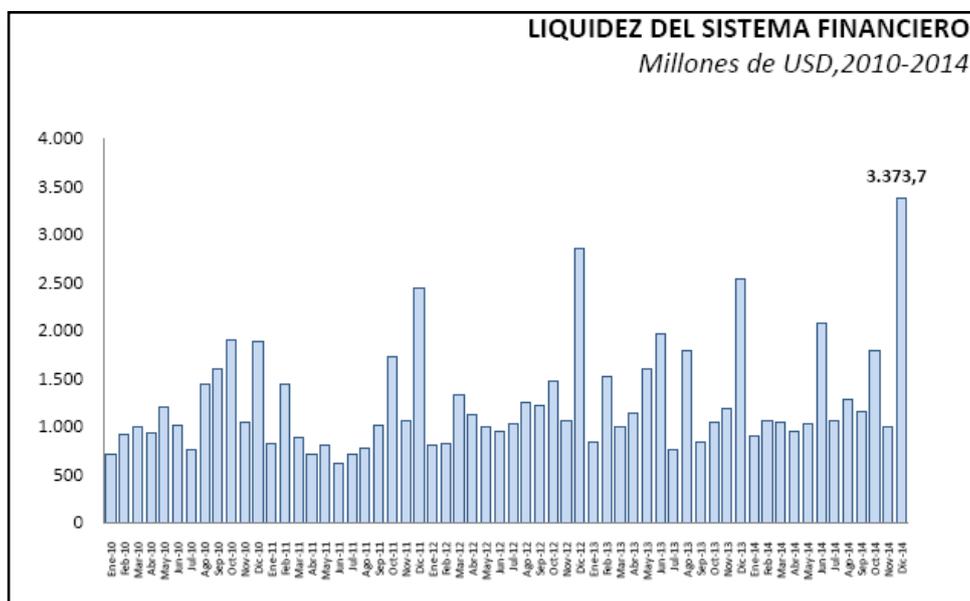
Según la publicación del (Banco Central del Ecuador, 2014), se manifiesta lo siguiente; “el panorama financiero conformado por el Banco Central del Ecuador ( B.C.E) y las otras sociedades de depósito, presento movimientos en los niveles de liquidez, en diciembre de 2014 por \$3,373.7 millones, mientras que un mes anterior el valor de \$ 995 millones”.

Como se manifiesta en la ilustración en el año 2010, el panorama no fue de gran crecimiento, los niveles de liquidez llegaron a tener \$2.000 millones, en el primer

semestre del 2011 se nota un desequilibrado movimiento, llegando al último mes del segundo semestre a tener un incremento de hasta \$2.500 millones, superando al año anterior, para el 2012 se nota un moderado equilibrio en los movimientos ya que se puede decir que mojará el escenario y que se llega a tener mayor crecimiento y estabilidad, por ende hubo mayor utilidades para el sector financiero ya que cierra el año con \$3.000 millones, el primer semestre del 2013 llega a tener un interesante crecimiento de liquidez, el mismo valor q se logró en el año 2010, pero no se logra cerrar con gran diferencia el año apenas se incrementa \$500, pero para el año 2014 el primer semestre llega a tener niveles promedio de \$1.000 millones, destacándose en los meses de abril y diciembre, siendo este último el nivel de liquidez más alto que se ha logrado desde 2010 llegando tener \$3, 373.70 millones en el sistema financiero ecuatoriano.

Liquidez del Sistema Financiero periodo 2014.

Gráfico N° 1.1



**Fuente:** Liquidez del Sistema Financiero  
**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador.

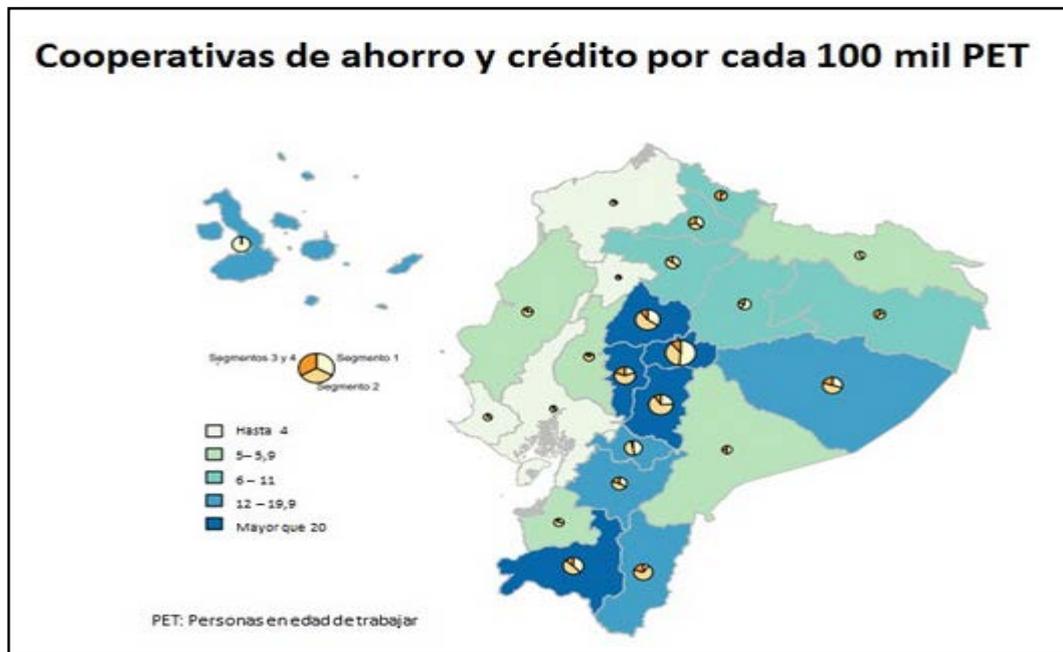
Las fuentes de liquidez aumentan con los pasivos que el sistema financiero mantiene con los demás sectores de la economía interna y externa y con la

rendición de activos en poder de las entidades financieras, estas transacciones no necesariamente implican dinero en circulación de la economía, pero si constituyen el reflejo de las actividades económicas entre los sectores institucionales de la economía.

Los principales movimientos de las fuentes de liquidez del sistema financiero tuvieron su origen en los siguientes rubros:

- Disminución de la reservas internacionales por \$1.914.2 millones.
- Mayores captaciones del sector privado en las otras sociedades de depósito por \$981.0 millones.
- Aumento de activos netos no clasificados por \$ 252.2 millones, entre otros.

Gráfico N° 1.2



**Fuente:** Cooperativas de ahorro y crédito por cada 100 mil PET  
**Elaborado por:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo al gráfico, en la Provincia de Tungurahua, existe mayor cantidad de cooperativas por cada 100 mil personas en edad de trabajar, a pesar de ser una de las provincias más pequeñas, mantiene una alta población, se debe al gran movimiento económico, comercial, industrial etc. Destacándose la zona central del país, siendo las cooperativas de piso 1 y 2 con mayor presencia. En donde las personas que tienen más de 20 años laboran con mayor cantidad, en las provincias de la costa se puede evidenciar que llama la atención las edades en edad de trabajar que va desde los 4 años y por ende son las que tienen menos atención por parte de estado y no se diga por la banca privada.

A nivel nacional el sector cooperativo tiene mayor presencia, es decir que llegan con los servicios financieros que la banca tradicional nunca lo hizo, es por eso que las cooperativas en los últimos años han aportado con el crecimiento económico nacional, que de hecho haya mayor circulante en el país gracias a las cooperativas de ahorro y crédito.

**Grafico N° 1.3**



**Fuente:** Finanzas Solidarias

**Elaborado por:** Cooperación nacional de finanzas populares y solidarias; Gestión 2008 junio 2014

La Organización Financiera, en la actualidad se encuentra relacionada de acuerdo a Finanzas Solidarias, donde participan la Banca Pública, Privada de acuerdo al control gubernamental que estas deben ser sometidas, las mismas que son la Super Intendencia de Bancos y Seguros, la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, el estado cuenta con 7 Instituciones Financieras Públicas, en general hay 26 Bancos, 4 Mutualistas, 10 Sociedades Financieras 947 Cooperativas de Ahorro y Crédito, 12.000 Cajas y Bancas Comunales que tienen relación directa con la población siendo estos socios o clientes de estas instituciones.

(Gonzales, 2010) Expresa:

*“La cartera vencida representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito”.*

En relación a lo expresado se concluye que a pesar de que el panorama analizado es alentador, también es notorio que muchas de las Cooperativas que se forman con el objetivo cooperativo de prestar servicios a quienes realmente lo necesitan, han tenido que sucumbir en su empeño por falta de liquidez, pues la cartera vencida por falta de pagos puntuales de los acreedores concluye en el descalabro económico empresarial.

Según la Organización Coface manifiesta que “optimizando los procesos de gestión de cobros antes del vencimiento del mismo y los impagos las empresas detectan los eventuales créditos discutidos, los posibles impagos y mejoran su liquidez. Una gestión de cobro profesional sirve para reforzar la imagen de seriedad y eficiencia de la empresa y asegura el cobro antes que otros acreedores.”

Son muchos los factores que se deben tomar en cuenta al establecer las políticas de crédito y cobranza, ya que es necesario definir, monto, plazo, requisitos para otorgarlo, procedimientos de cobranza, sanciones por incumplimiento, intereses moratorios y premios como los descuentos de pronto pago.

También se toma en cuenta la inversión que la institución tendrá que mantener durante el plazo de financiamiento otorgado y que es igual al costo del valor del crédito. Finalmente, para poder hacer la inversión, la empresa deberá conseguir el dinero de una de las dos fuentes de financiamiento a las que tiene acceso: pasivo o capital.

Según (Bishop, 2010), manifiesta:

*“Que tan fácilmente puede gastarse un activo, si lo desea. El efectivo es totalmente líquido. La liquidez de otros activos, por lo general, es menor; cuanto menor puede medirse por la facilidad con que pueden ser intercambiados por efectivo (es decir, liquidados). Los mercados de capitales públicos tratan de maximizar la liquidez de activos como bonos y acciones brindando un lugar de encuentro central (la bolsa) en el cual los compradores y vendedores potenciales pueden encontrarse fácilmente”.*

En forma similar puede haber ciclos viciosos en los cuales la liquidez se agota. La cantidad de liquidez en los mercados Financieros puede variar enormemente de un momento al otro, y a veces puede evaporarse totalmente.

De acuerdo a lo Comentado por (Bishop, 2010) manifiesta lo siguiente;

*“Se utiliza el término liquidez, para describir el dinero y los activos que son finalmente convertidos en dinero, puede decirse que diferentes activos muestran diferentes grados de liquidez. Por definición, el dinero mismo es el más líquido de los activos, otros activos presentan otro grado de liquidez, depende de la facilidad con que se los pueda convertir en efectivo”.*

Para los activos que no son dinero, la liquidez consta de 2 dimensiones 1, el tiempo necesario para convertir el activo en dinero y 2, el grado de certeza asociada con la razón de conversión o precio que se obtiene por el activo.

#### **1.2.1.2 Meso**

En la Provincia y Cantón Pastaza, no se ha manifestado un crecimiento en número de Instituciones financieras en los últimos 5 años, ya que el movimiento económico es pequeño, va de la mano con la cantidad poblacional que existe,

puesto que se lo considera como una plaza que no es aparentemente atractiva para la banca o para empresas multinacionales que deseen invertir en la provincia, además es un mercado netamente informal, es por eso que las instituciones que ya existen, tratan de innovar en sus servicios, y competir en un mercado muy limitado que en su mayoría dependen de un sueldo por parte de las Instituciones Públicas, convirtiéndose en un mercado orientado a la línea de crédito de consumo.

Según la (Banco Central del Ecuador, 2014), manifiesta que la participación en la colocación de créditos de la provincia de Pastaza en el Sistema Financiero Nacional es del 1.09% ocupando el décimo octavo puesto, en donde la demanda de Financiamiento a través de las Organizaciones del Sistema Financiero Popular y solidario ha sido baja, y en cuanto a la participación en operaciones de crédito es del 1.13% que conjuntamente con la provincia de Napo son las más representativas en la Región Amazónica.

La sostenibilidad del cooperativismo en este mercado, se ha vuelto innovador, por la presencia de un crecimiento en el sector comercial, lo que ha dado buenos resultados utilizar herramientas y estrategias competitivas con tecnología, ofreciendo de esta manera un valor agregado al producto o servicio, por ejemplo la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PASTAZA, demostrando un crecimiento inherente a la concesión de créditos, aun así el riesgo es latente para toda institución financiera que ofrecen servicios financieros al momento de otorgar un crédito con políticas favorables al cliente.

En esta provincia se han formado pocas Instituciones financieras, (CACPE PASTAZA, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO, la ya desaparecida AMAZONAS), se trata de personas que han venido de otras ciudades y las han fundado, de hecho han sido comerciantes minoristas e informales, indígenas de las Provincias de Tungurahua y Chimborazo.

En su mayoría, las cooperativas en Pastaza, se asemejan en los requisitos al momento de solicitar un crédito, mediante un análisis o estudio de mercado

realizado por el departamento de marketing de la Cooperativa (PASTAZA, 2014), se obtuvo como resultados que para solicitar un crédito ya sea este de consumo o un microcrédito, deben llenar la respectiva solicitud tanto para el garante como par el deudor, las copias de cédulas, certificado de trabajo o rol de pagos, RUC O RISE, planilla de servicio básico, justificar algún bien con el pago del impuesto predial o copias de las escrituras; por ejemplo: para un microcrédito de acumulación simple que va desde los \$500 hasta los \$3.000, con una tasa que va desde el 18.90% hasta el 25%, con un tiempo máximo de 24 meses.

Para un crédito de consumo desde \$300 hasta \$3.000, con una tasa de interés desde 12.5% hasta el 14.80%, y a un plazo máximo de 24 meses.

Además cabe indicar que existe muy poca información relevante sobre la situación actual de la provincia en temas de indicadores económicos y financieros, pero la experiencia que he obtenido al momento de realizar mi trabajo, personalmente, puedo manifestar que es una ciudad con una economía muy reducida, hay muy poca población, existe circulante en la provincia, pero en si más del 85% se concentra en la cabecera cantonal, la existencia de instituciones públicas y el comercio minorista proyectan un crecimiento lento, desorganizado y desigual el nivel de vida es medio, no existen clases sociales que marquen gran diferencia.

La población en su mayoría maneja sus negocios empíricamente, la cultura financiera es ausente, los negocios más pequeños son los que tienen problemas de liquidez y de sobreendeudamiento, esto preocupa al movimiento económico creando un inestable mercado comercial, para la instituciones financieras es un problema latente, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera, son dos o más las instituciones financieras que a la vez están ejecutando el cobro al mismo individuo.

Más del 90% de la población de Pastaza tienen raíces colonas, de acuerdo al (Censos, 2010) existe un población de 84.000 personas, la mayor parte de la población se considera mestiza, tomando en cuenta que tienen una población indígena alta; esta particularidad hace que sobre todo este sector poblacional

realice créditos y luego viajen al interior de la Amazonía siendo difícil que cancelen los créditos, se haga imposible la recuperación de la cartera y por último el alto costo de los juicios de coactiva que viene en perjuicio a la institución.

### **1.2.1.3 Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo. Que significa “Nuevo Pensamiento” se encuentra ubicada en la calle Atahualpa y 9 de Octubre esquina, esta institución enfocada a la intermediación financiera atiende a sectores rurales y urbano marginales de la provincia como artesanos, comerciantes, agricultores, ganaderos, comerciantes informales, con el otorgamiento de microcréditos, y a la vez captando recursos financieros, destacándose con un servicio al cliente personalizado y transparente para de esta manera llenar las expectativas del socio y ganar su fidelidad y confianza en la institución.

En economía, negocios o inversiones la liquidez es la capacidad de un activo para ser convertido en dinero en efectivo de forma rápida sin pérdida de su valor.

En relación a lo expresado se puede manifestar que para la Cooperativa, la colocación de microcréditos de subsistencia, manejando estrategias en plazo acorde al tamaño y al flujo de efectivo que genere el negocio, favorece para captar a socios potenciales nuevos y a la vez recursos para obtener una liquidez estable en la institución, sin embargo es necesario considerar que es una institución joven en el mercado, la falta de experiencia y de conocimientos, ha provocado la ausencia de políticas y manuales de crédito y cobranza, transformándose en una desventaja competitiva en el mercado y afectando directamente en la liquidez y rentabilidad.

El ofrecer un valor agregado a la recuperación de cartera, significa gestionar y ejecutar los procesos de cobranza, estas ideas y soluciones deben ser con rapidez en un mercado competitivo y pequeño tener esta ventaja significa reducir costos operativos, las provisiones y así incrementar la liquidez y utilidades de la cooperativa.

Para el presente trabajo, estudiaremos con volatilidad, para disminuir el riesgo y pronosticar los posibles cambios financieros de mercado que puedan presentarse y estar preparados, ya que la cooperativa no cuenta con los recursos necesarios para invertir en temas como tecnología, personal con suficiente experiencia, movilidad y sueldos que esta inversión representaría para la institución.

Para la institución es todo un reto el afrontar este problema con los recursos que cuenta, el realizar un trabajo honesto, transparente y con calidad será una las herramientas primordiales para no solo tener buenos resultados.

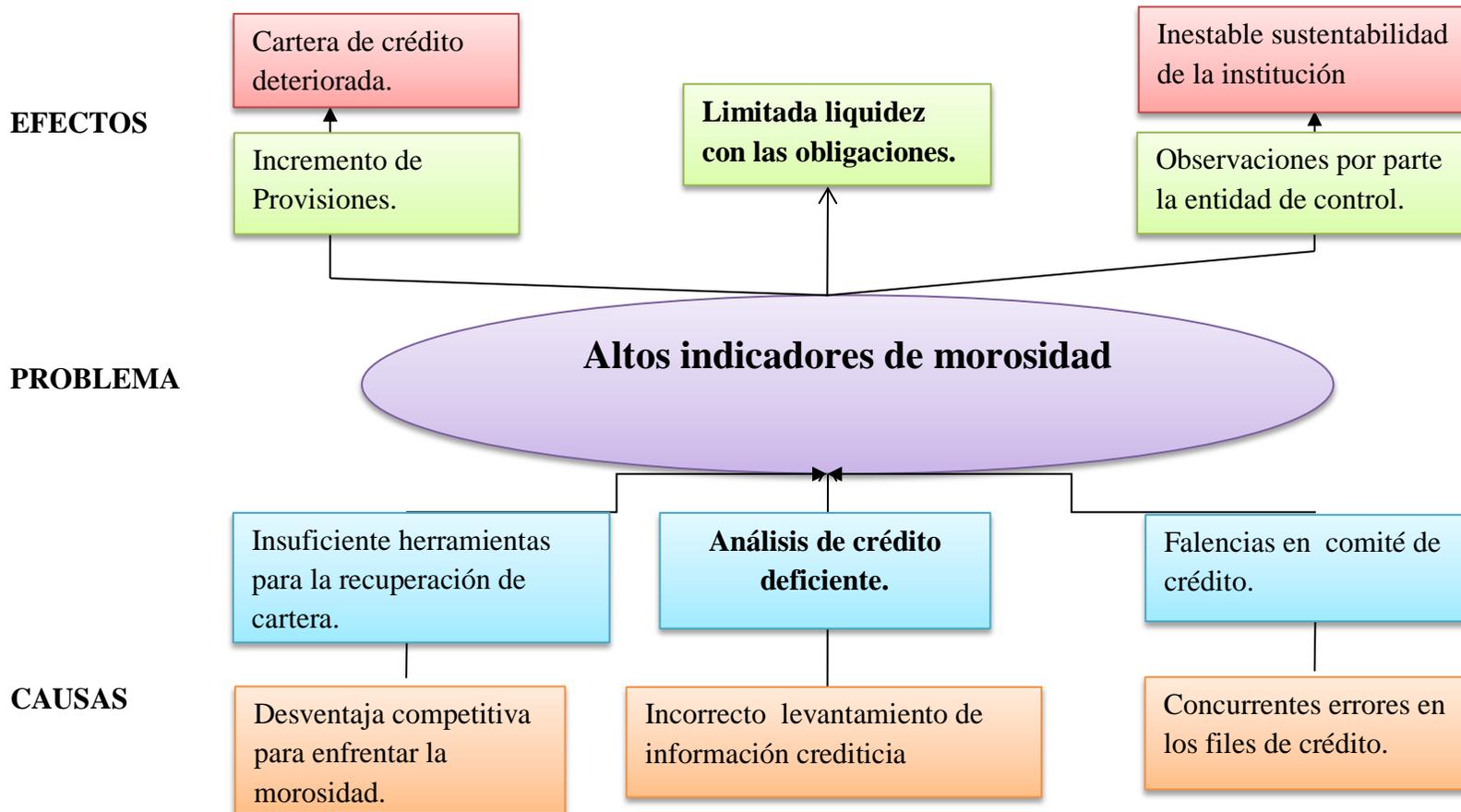
Los indicadores relevantes para la Cooperativa han sufrido algunas variantes en el periodo del 2014, la cartera de crédito activa es de \$891.441 en donde la gestión de recuperación de cartera y cartera vencida han sido deficientes mostrando un indicador de morosidad que ha superado los límites máximos permitidos, está en el 8%, y la liquidez está en el 0.10% sin tener un crecimiento, con la tendencia a disminuir ya que le representa gran cantidad de provisiones, y el nivel de endeudamiento de la institución es del 86%, siendo lo permitido el 70%.

Esta información permite diagnosticar el grave problema de liquidez, los factores están en la recuperación de cartera, la gestión realizada está siendo muy ineficiente, provocando estos malos indicadores preliminares que se han suscitado en el transcurso del año 2014.

Es de gran importancia el desarrollo de este trabajo de investigación, pues al presentar y evidenciar estos indicadores, nuestra propuesta va ser muy relevante y real, ya que entre los objetivos está el mejorar la liquidez mediante un buen trabajo en la recuperación de cartera, actualmente la cooperativa presenta señales de alerta tanto para los socios, directivos y para las instituciones de control, ya que no se convierte en una amenaza competencia sino más bien pasa a segundo plano en el mercado financiero local y nacional y con el riesgo a desaparecer.

### 1.2.2. Árbol de Problemas.

Gráfico N°1.4



Fuente: Diafragma causa-efecto.

Elaborado por: Sánchez, Luis

### **1.2.3. Análisis Crítico.**

La existencia de un análisis crediticio deficiente genera en toda institución de orden cooperativo, un incremento de morosidad y a la vez de provisiones en los activos de la institución ; puesto que a la hora de otorgar créditos, por el hecho de captar clientes y su vez la presión que existe para con los asesores de crédito en cumplir sus metas, se realiza un débil levantamiento de la información requerida y necesaria para consolidar un compromiso de cancelación de deuda oportuna; ocasionando una cartera de crédito institucional deteriorada, misma que poco a poco va afianzándose y causando estragos en la liquidez de la cooperativa.

En una Institución Financiera es una gran desventaja el tener insuficientes herramientas para realizar la gestión de recuperación de cartera; sin embargo son pocos los recursos destinados para los procesos de cobranza en el departamento de crédito; no sucede en todas las instituciones financieras pero en la mayoría de las pequeñas si, puede ser la falta de recursos, experiencia o capacitación, situación que provoca una escasa liquidez para cumplir con las obligaciones contraídas a veces puede evaporarse totalmente llegando a la quiebra; de esta manera se refleja una desventaja competitiva para enfrentar la morosidad, manifestándose una estructura interna con falencias que pronto se refleja al cliente, dañando la imagen corporativa de la institución.

Las falencias que evidencia un comité de crédito a sus asesores, esto al momento de la aprobación de las carpetas, el no tener todos los argumentos necesarios para aprobar o negarlos, los altos conocimientos y la experiencia que debe tener el comité debe ser ejecutado con la política de crédito para tomar las respectivas soluciones a los casos de crédito presentados, las observaciones constantes y llamadas de atención con sanciones impuestas por la entidad de control, debilita la confianza de los socios para seguir trabajando con la institución, debido a que existen múltiples errores al ejecutar los Files de crédito, dando a demostrar una mala organización interna y sobre todo el no tener o respetar las políticas

internas, demostrando un alto riesgo de inestable sustentabilidad de la institución en el sistema financiero local y nacional

#### **1.2.4. Prognosis**

En el caso de no dar un tratamiento inmediato a este serio y grave problema que afecta notablemente en la actualidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda., de la ciudad de Puyo. El indicador de morosidad sobrepasará los índices de tolerancia, debido a la existencia de una cartera pequeña de crédito, previéndose problemas de sostenibilidad de la liquidez en el sistema financiero.

Se incrementarán la cantidad de errores que seguirá cometiendo el departamento de crédito, puesto que al no existir un profundo y correcto análisis crediticio, y no se le dé el respectivo seguimiento y control diario a los indicadores de morosidad por parte de los oficiales o asesores, su gestión se transformará en una amenaza para la institución.

Si el problema de liquidez se agudiza, prácticamente los indicadores de activos y patrimonio se reducirán por cumplir con las obligaciones, ya que el valor real de los mismos será ofertado a bajo costo, se vuelve inestable tanto para los socios, directivos y personal, las captaciones serán mínimas y lo más seguro es que los socios ya no ahorren en la institución presentando así un problema de liquidez y rentabilidad. Por ende la institución dejaría de operar con sus actividades.

#### **1.2.5. Formulación del Problema.**

¿Cómo incide la gestión de recuperación de cartera en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.?

### **1.2.6. Preguntas Directrices**

- ¿Se ha diagnosticado las causas y efectos que provocan el incorrecto proceso de gestión de recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo?
- ¿Se ha realizado análisis y relaciones financieras, para determinar el grado de liquidez que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo?
- ¿Se han planteado alternativas de solución al problema detectado en Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo?

### **1.2.7. Delimitación del objeto de investigación**

**CAMPO:** Financiero.

**ÁREA:** Gestión de Riesgos de intermediación Financiera.

**ASPECTO:** Riesgo Crediticio.

#### **Delimitación Espacial.**

La investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo; Provincia Pastaza; Cantón Pastaza; Av. Atahualpa y 9 de Octubre esquina.

#### **Delimitación temporal.**

Lo planteado se ejecutará durante el año 2014.

#### **Unidades de Observación**

- Gerente.
- Miembros del Consejo de Administración.
- Miembros del Consejo de Vigilancia.

- Personal operativo.
- Beneficiarios de microcréditos.
- Beneficiarios de créditos de consumo.
- Beneficiarios de créditos de vivienda.

### **1.3. Justificación**

Según (Hernandez F.O, 2011); Manifiesta que

*“El dinero como reserva de valor y como medio universal de cambio, es decir como medio de circulación de aceptación general es la liquidez misma. En relación con la Economía y la Administración de Empresas, este término también significa dinero que la empresa posee en forma de efectivo en caja y de depósitos a la vista y a muy corto plazo en los bancos, además con la capacidad de invertir la empresa en los procesos de recuperación o cobranza en la cartera de clientes, transformándose en un servicio que ofrece la empresa para gestionar el cobro, ya sea también para la compra de materiales, la fuerza de trabajo y los diversos que se requiere para mantener el flujo de producción.”*

En la actualidad el país ha propuesto políticas económicas de gran trascendencia, esto quiere decir que los cambios que se están dando favorecen a los sectores menos atendidos, aquí radica el interés de la presente investigación puesto que se enfoca en un sistema colectivo global, sin embargo a pesar de ello persisten desequilibrios económicos marcados y la brecha de pobreza se ha incrementado, la demanda de dinero y de recursos cada vez es más fuerte, de hecho existen sectores que no son atendidos por parte de la banca tradicional.

El tratamiento del presente trabajo investigativo referente al tema la gestión de recuperación de cartera incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo, de la parroquia Puyo, cantón y provincia de Pastaza, en el año 2014, reviste gran importancia y trascendencia dentro del propósito de mejorar la liquidez institucional procurando posicionar a la empresa como una de las más sólidas frente a sus competidoras y como las más confiable respecto a sus usuarios.

El trabajo investigativo propuesto es original porque al menos en la ciudad de Puyo, son pocas las investigaciones realizadas respecto al tema antes mencionado, considerando que un sistema de gestión de recuperación de cartera, permitirá la captación y colocación de créditos, remontar los índices de credibilidad institucional.

La investigación propuesta es factible ejecutarla porque se cuenta con el aval de las autoridades administrativas y el permiso de las distintas comisiones, para acceder a datos, verificar balances y extraer información valedera y confiable que permita ejecutar una investigación objetiva, además se cuenta con la colaboración de los actores sociales.

Los beneficiarios directos del presente trabajo investigativo serán: 1 Gerente, 14 integrantes del Consejo de administración, 10 personas que pertenecen al Consejo de vigilancia, 8 integrantes del sistema operativo, 1145 usuarios de diferentes créditos, e indirectamente forman parte de este beneficio los habitantes del sector y las generaciones venideras.

El trabajo de investigación evidencia su utilidad teórica, pues su fundamentación es de orden científico e investigativo, se cuenta con la facilidad de acceso, especialmente a la información ya sea bibliográfica, documental (archivos, balances, resultados de los exámenes de auditoría interna y externa) e internet.

La utilidad práctica se hace evidente con la concretización de la investigación, permitiendo que los actores sociales mejoren su calidad de vida, y desarrollen emprendimientos a través de la obtención de microcréditos a una tasa de interés razonable.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer la incidencia de la gestión de recuperación de cartera en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de riesgo crediticio en la gestión de recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.
- Identificar los niveles de liquidez que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.
- Plantear una alternativa de solución al problema detectado en la liquidez y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Con la finalidad de realizar un trabajo investigativo de relevancia e interés en el campo educativo, se revisó los siguientes trabajos que fundamentarán teóricamente al problema investigado.

Paul Altamirano en la investigación:

“EL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR EN EL PERIODO 2007-2010”. (Altamirano, 2010) llegó a las siguientes conclusiones:

- *El riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos que la cooperativa tiene influye en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ve reducidos.*
- *El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece a que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.*
- *La liquidez de la cooperativa se puede considerar poco adecuado ya que para otorgar créditos el tiempo que utilizan en su mayoría oscilan entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para entregar a sus clientes.*
- *El comportamiento actual en la gestión de los créditos por parte de la cooperativa Unión Popular Ltda. Es inadecuado ya que la cartera vencida se encuentra en aumento debido al incumplimiento de los clientes.*

Chiluiza Paulina en la investigación:

“LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FREVI DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO 2011”. (Chiluiza, 2011) llegó a las siguientes conclusiones:

- *No se ha determinado normas de control en cuanto al otorgamiento de créditos esto se refleja en la cartera vencida que tiene la empresa.*
- *No se ha implementado ni definido procesos, políticas ni procedimientos para el otorgamiento de créditos debido a la manera empírica con que trabajan provocando de esta manera una mala evaluación al cliente por lo cual se incrementará la cartera vencida y la morosidad de los clientes.*
- *Existe muchas cabezas en la empresa por lo cual no existe una persona o comité específico para la autorización de los créditos provocando un inadecuado control de los mismo.*
- *No se emite ni analiza reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos ocasionando que las cuentas no sean canceladas oportunamente y por ende se incrementa la cartera vencida.*
- *La rentabilidad se ve afectada por la falta de liquidez en la empresa debido a la cartera vencida que mantiene la empresa.*
- *Se ha tenido que recurrir a créditos bancarios para poder solventar la iliquidez de la empresa y esto ha generado un costo a la misma debido a la falta de políticas crediticias.*

Zúñiga Carmen en la investigación:

“PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA”.( Zúñiga) llegó a las siguientes conclusiones:

- *La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda. puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida.*
- *Los clientes no cuentan con una capacitación previa antes de recibir el dinero el cliente, y cumplir con su obligación, no cuenta con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades diferentes a lo que ha requerido, consecuencia de no poder cumplir con sus pagos a tiempo, mientras tanto que los clientes internos no realizan una gestión de crédito adecuado. Se concluye que no hubo una capacitación previa a clientes internos y externos, como para cumplir cualquier obligación.*
- *En la Cooperativa no existe un Plan estratégico donde se encuentre claramente definida su Misión, Visión, Valores y Políticas.*
- *Los socios accionistas de la Cooperativa no tienen un seguimiento previo acerca de las actividades que realizan los asesores de crédito, ya que se reúnen cada mes a informarse de lo sucedido en ese lapso de tiempo.*
- *Los asesores de crédito no cuentan con un programa de capacitación especializada en atención al cliente, que permita gestionar y asesorar de mejor manera la concesión de créditos a los clientes, con la finalidad de evitar o recuperar cartera vencida.*
- *Los créditos prendarios denominados por su inversión en la Cooperativa, son los más trabajados en la entidad, puesto que la mayor parte de población del Cantón Tisaleo se dedica a la Agricultura, Ganadería, Microempresas, Comercio.*
- *El no disponer de un seguimiento de créditos y trabajar con créditos dirigidos en la Cooperativa, conlleva a que los clientes externos no cumplan sus pagos en el tiempo previsto por la cooperativa.*
- *Se identifica en gran porcentaje que la mala utilización del dinero en actividades que no generan rentabilidad son la consecuencia del incumplimiento de los pagos, cabe mencionar también que la pérdida de la inversión también conllevan a esta consecuencia.*

- *Las tablas de amortización se debe facilitar a los clientes para que estos estén en constante acuerdo al día que le toca su pago, para ello también es considerable hacer una visita personal para entregar la tabla de amortización o para notificar su atraso.*

Collaguazo León en la investigación:

“RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE-ZAMORA”. (Collaguazo) llegó a las siguientes conclusiones:

- *En la empresa objeto de estudio, se determinó que cuenta con un plan estratégico del cual se desprenden los objetivos a corto, mediano y largo plazo, detallados en la presente investigación.*
- *Como entidad que busca fomentar la equidad y solidaridad sobre todo a los sectores más vulnerables, según se evidencia en su accionar, CACPE Zamora, si ha cumplido con el rol de una Cooperativa como tal.*
- *De acuerdo a la información recabada en la Cooperativa, esta detalla en sus manuales que se encuentra operando con los cuatro segmentos de crédito clasificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros como son: Consumo, Comercio, Vivienda y Microcrédito, de los cuales se tiene toda la información teórica, sin embargo dentro del análisis no se encontró ningún crédito concedido para el segmento de Comercio.*
- *De acuerdo a los datos obtenidos el saldo de cartera se descompone así: el 62,7% se clasifica como cartera de consumo; el 35,2% como cartera de microcrédito y el 2,1% como cartera de vivienda.*
- *Se concluye que la empresa en estudio de acuerdo al análisis de los diferentes índices, se encuentra dentro de los parámetros normales de las Cooperativas de su nivel, así el índice de liquidez esta con 2,75% por encima de lo recomendado (SBS = 14%), su rentabilidad es del 1,9%, la calidad de activos con un 12,40% sobre lo aconsejado, no así el índice de morosidad que supero en 3,9% al índice recomendado.*
- *En CACPE Zamora, existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito y cuentas por cobrar que sin duda va a optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es el principal problema en esta entidad financiera.*

- *Se concluye también que en CACPE Zamora, a pesar de que en sus reglamentos consta como uno de los segmentos de crédito el de tipo Comercial, no se lo está otorgando, esto debido a que los montos que esta institución presta por el momento no superan los USD 20.000.*

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

El presente trabajo está basado en el paradigma crítico- propositivo para la administración, ya que determina un problema que interactúa entre sí las dos variables, este paradigma surge como una alternativa de superación a la visión tradicional, con propuesta de una nueva forma de comprender y hacer ciencia para realizar una investigación social, proponiendo nuevas soluciones que se presentan en la institución, asumiendo la realidad compleja y contradictoria en constante movimiento y así identificar el problema planteado, en aspectos prácticos y teóricos, y permitir cuantificar y cualificar las causas y efectos del problema en la metodología de captación y colocación de créditos de la institución.

De igual manera la investigación se orientara a los aspectos socio económico y social, inclinado en la teoría del cambio en aspectos importantes como el de liquidez, siendo un indicador fundamental y esencial como sujeto de análisis con proyecciones de incrementar las utilidades y ganancias de la institución.

Cabe señalar además la necesidad de mejorar el aspecto administrativo de la institución, tomando medidas adecuadas que fortalezcan las bases fundamentales, y estar a la vanguardia en el mercado para mejorar la organización interna y ser más competitiva manteniendo una solvencia y equilibrio, reflejando una imagen de solvencia y confianza a los socios, para que la competencia sienta una amenaza comercial en servicios financieros y no ser una institución más en un mercado muy saturado.

### **2.3. Fundamentación Legal**

La presente investigación se fundamentó en la Constitución Política de la República del Ecuador y en la Ley de Economía Popular y Solidaria

De la Constitución Política de la República del Ecuador se tomó como referencia lo estipulado en los artículos 277, 283 y 311, (Asamblea Nacional, 2008) que manifiesta:

*En el Art. 277.- numeral 6, para conseguir el buen vivir, entre los deberes del estado esta “Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.*

*Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones naturales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.*

*El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y la demás que la Constitución determine. La Economía Popular y Solidaria se regulará de acuerdo a la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.*

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

**De la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, se tomó como referencia lo estipulado en los siguientes títulos y capítulos detallados a continuación:**

*Art.78.- Sector Financiero Popular y solidario.- Para efectos de la presente ley, integran el Sector Financiero Popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.*

*Art.79.- Tasas de Interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector*

*Financiero Popular y solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.*

**Art. 80.- Disposiciones supletorias.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo previsto en este capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.*

### **Sección 1, De las Cooperativas de Ahorro y crédito.**

**Art. 81.- Cooperativas de Ahorro y crédito.-** *Son Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.*

**Art. 82.- Requisitos para su constitución.-** *Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.*

**Art.83.- Actividades financieras.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:*

*Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.*

- a) *Otorgar préstamos a sus socios.*
- b) *Conceder sobregiros ocasionales.*
- c) *Efectuar servicios de caja y tesorería.*
- d) *Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o de las instituciones financieras nacionales o extranjeras.*
- e) *Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.*
- f) *Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.*
- g) *Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.*
- h) *Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.*
- i) *Emitir obligaciones con respaldos en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.*

- j) *Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.*
- k) *Invertir referentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.*
- l) *Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,*
- m) *Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.*

*Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de la presente ley.*

**Art. 84 Pág. 28.- Certificado de Funcionamiento.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.*

**Art. 85 Pag.28.- Solvencia y Prudencia Financiera.-** *las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.*

*Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:*

- a) *Solvencia patrimonial.*
- b) *Prudencia Financiera.*
- c) *Índices de Gestión financiera y administrativa.*
- d) *Mínimos de Liquidez.*
- e) *Desempeño Social; y,*
- f) *Transparencia.*

**Art. 92 Pág. 30.- Administración y Calificación de riesgo.-** *las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.*

**Art. 86.- Cupo de Créditos.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus conyugues o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.*

*El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al 10% ni el límite individual superior al 2% del patrimonio técnico calculado al*

*cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.*

*Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración. No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las cajas centrales.*

**Art. 87.- Ordenes de pago.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacer efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.*

*Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.*

**Art.88.- Inversiones.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito preferentemente deben invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.*

**Art. 89.- Agencias y Sucursales.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requiere de un estudio factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.*

*Los crédito en sucursales, agencias u oficinas, serán otorgadas preferentemente a los socios de estas sucursales, agencias u oficinas*

**Art. 90 Capitalización.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la Asamblea General resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos requiera la autorización escrita del socio.*

**Art. 91.- Redención de Certificados.-** *Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.*

*La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).*

*No se podrá redimir capital social si de ello resultare infra la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regulación en los términos establecidos por la Superintendencia.*

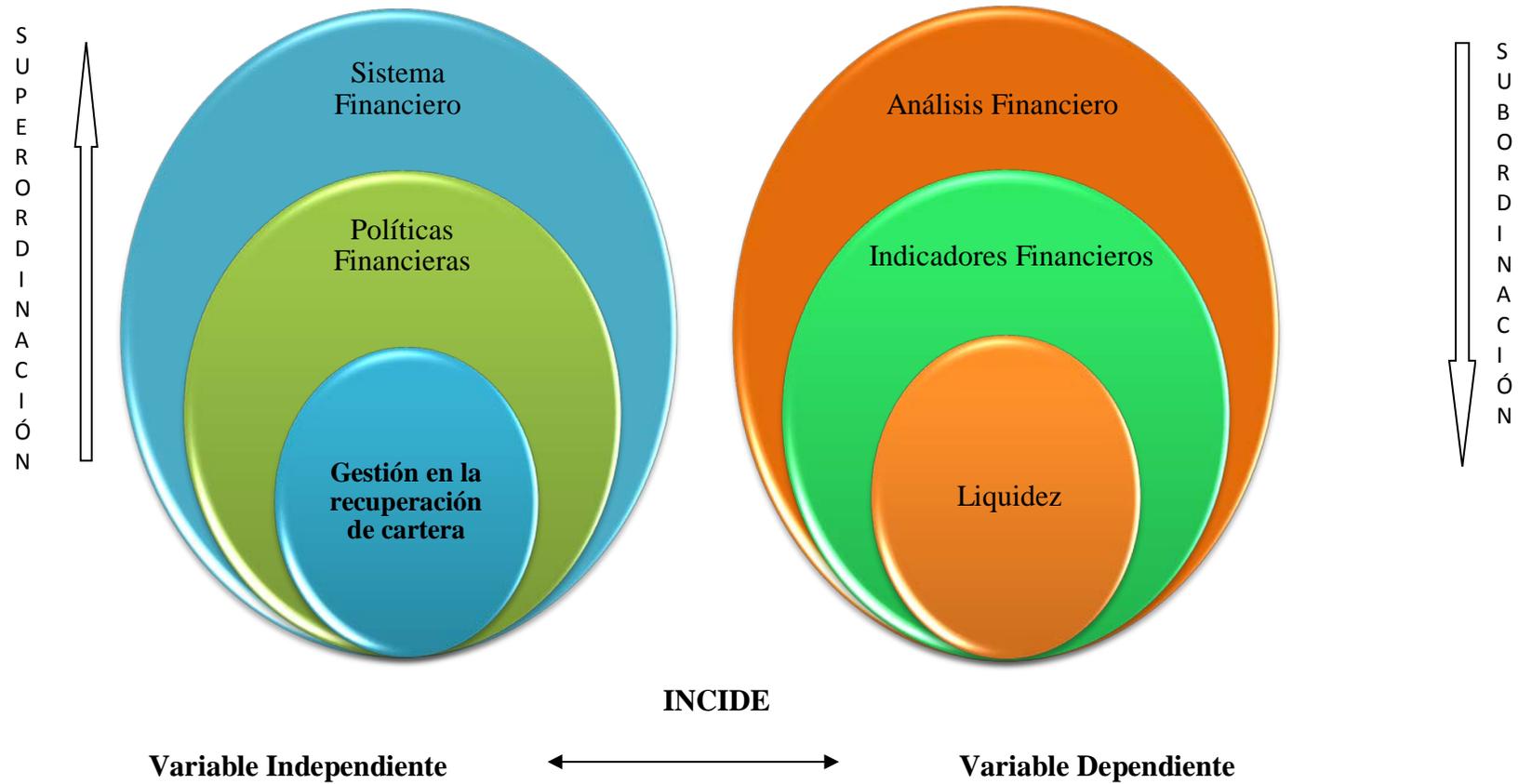
**Art.92.-** *Administración y calificación de Riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.*

### **Capítulo III.- Del Control.**

**Art. 146.-** *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.-El control de la de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.*

## 2.4. Categorías Fundamentales

Grafico N°2.1

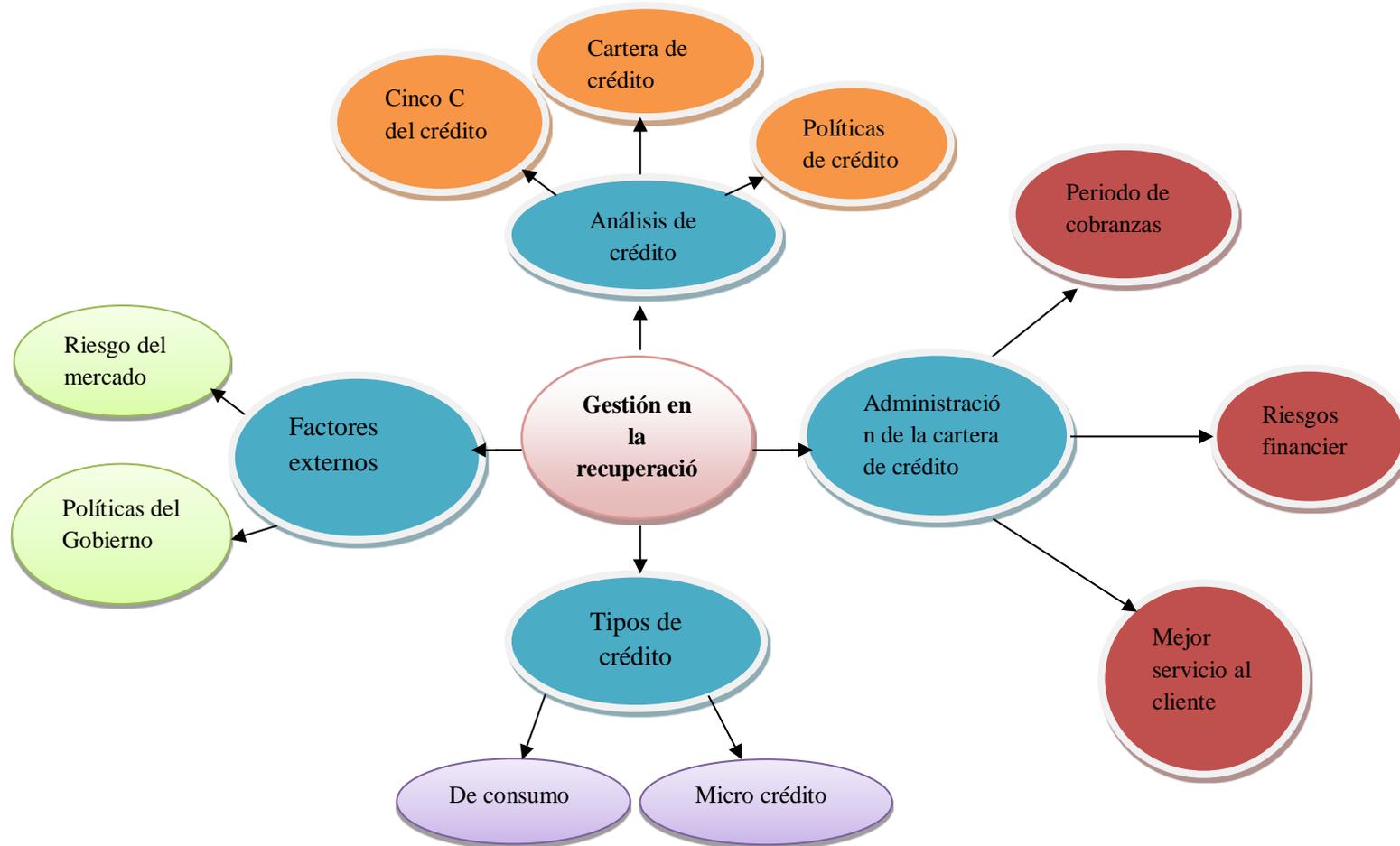


**Fuente:** Red de Inclusiones conceptuales.  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

**Infra Ordenación**

**Constelación de ideas de la Variable Independiente: Gestión en la recuperación de Cartera**

**Gráfico N° 2.2**

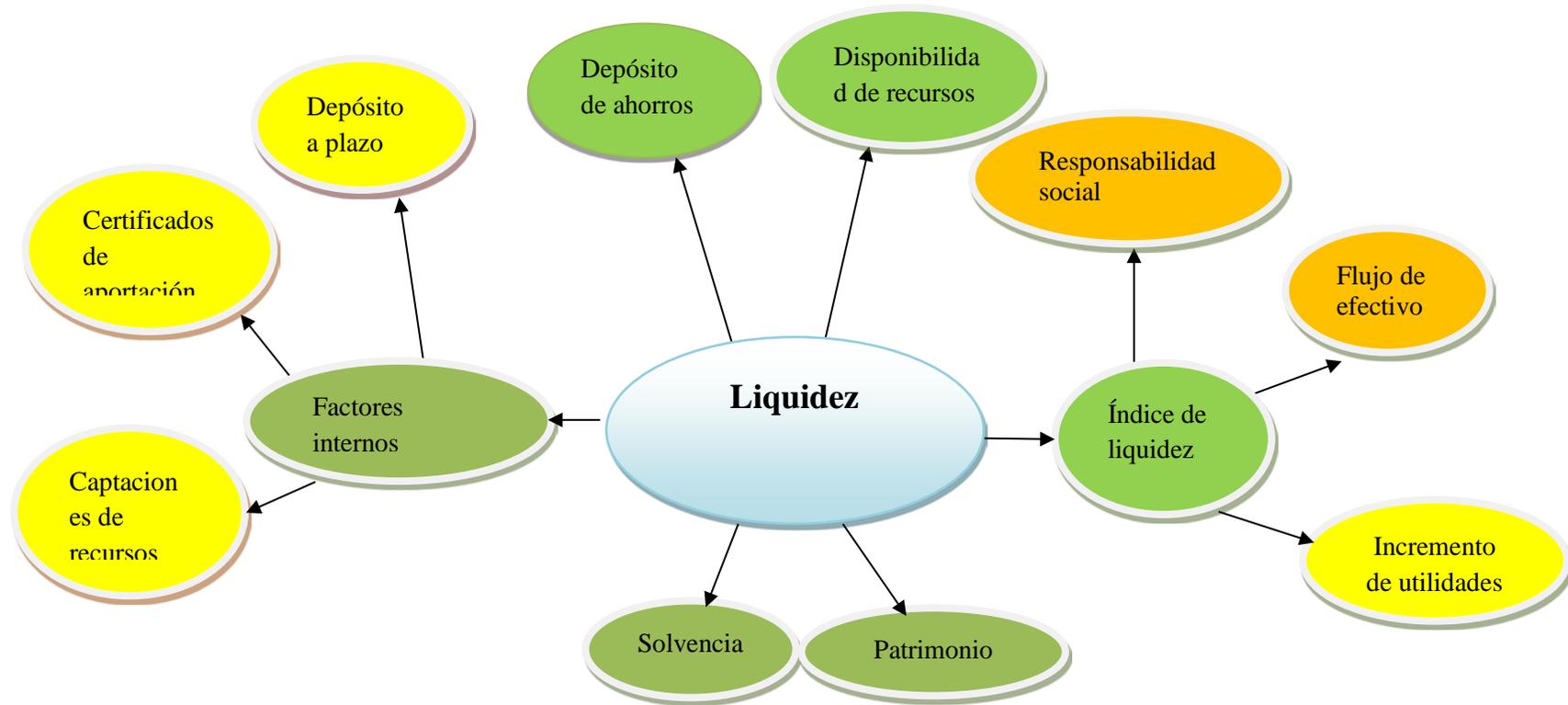


**Fuente:** Organizador Lógico de variable Independiente

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

**Constelación de ideas de la Variable Dependiente: Liquidez**

**Grafico N°2.3**



**Fuente:** Organizador Lógico de la variable Dependiente.  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis

## **2.4.1. Categorías Fundamentales de la Variable Independiente: Gestión en la Recuperación de Cartera**

### **2.4.1.1 Sistema Financiero**

Expresa

( Banco Central del Ecuador, 2012)

*“Es el conjunto de instituciones autorizadas que operan en la intermediación financiera, es decir, captando dinero de los depositantes y prestando a quienes lo requieren.”* De acuerdo a la constitución de la República, el Sistema Financiero Nacional, se compone de los sectores públicos, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público.

Para (Bishop, 2010) Manifiesta lo siguiente; las firmas e instituciones que juntas hacen posible que el dinero haga girar el mundo. Esto incluye los mercados financieros, las Bolsas de Valores, los Bancos, los fondos de pensión, los fondos mutuos, las aseguradoras y las instituciones multinacionales, tales como el FMI y el BANCO MUNDIAL.

Concordando con lo expresado se concluye que un Sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas; ya que esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro lado, prestarlo a los demandantes de recursos.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades

que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado financiero con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante; en una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos; de esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

#### **2.4.1.2 Políticas Financieras**

Es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que utiliza el Estado para regular el sistema financiero nacional y canalizar los recursos hacia las actividades productivas.

En este contexto se diría que la política financiera es el proceso por el cual el gobierno, el banco central o la autoridad monetaria de un país controlan:

**La oferta monetaria:** Cantidad de dinero en circulación.

**Los tipos de interés o costes de dinero:** Tipo de interés que fija el banco central o autoridad monetaria a muy corto plazo con el fin de lograr un conjunto de objetivos orientados hacia el crecimiento y la estabilidad de la economía.

Sin embargo la teoría monetaria se basa en la relación entre las tasas de interés en una economía, que es la base para calcular el precio al que el dinero es prestado por los bancos, y la cantidad de dinero en circulación; la política financiera utiliza una variedad de herramientas para el control de una o ambas de estas, para influir en resultados como el crecimiento económico, la inflación, tipos de cambio con otras monedas y el desempleo.

Las políticas monetarias y financieras pueden ser más eficaces si sus objetivos, fundamentos y métodos de ejecución son comunicados al público de manera clara

y oportuna; si los bancos centrales y las entidades financieras encargadas de la supervisión y reglamentación de las instituciones y los mercados financieros realizan su labor de manera transparente, las expectativas del mercado se generan en base a una información más fiable. Además, la transparencia puede fomentar una mayor rendición de cuentas al público.

Los economistas ofrecen distintas teorías sobre la política monetaria. La teoría clásica, asociada a economistas como Adam Smith y David Ricardo, sostiene que las políticas monetarias expansivas o contractivas resultan en un aumento o disminuciones proporcionales en el nivel general de la inflación.

La teoría keynesiana, asociada al economista inglés John Maynard Keynes, rechaza la teoría clásica y sugiere que la relación entre la política monetaria y el nivel de actividad económica (también conocido como el producto interno bruto) es solo indirecta; los keynesianos creen que la política fiscal (impuestos y gastos del gobierno) tiene un efecto mayor sobre la economía que la política monetaria.

Una tercera teoría, se asocia con economistas de libre mercado como Milton Friedman, quien sostiene que el monetarismo sostiene que la política expansionista estimula la inflación, mientras que la política monetaria contractiva desestabiliza la economía; dicen que las políticas contractivas empeoran la Gran Depresión; la teoría monetarista aboga por una tasa fija de crecimiento de la oferta monetaria igual a la tasa de crecimiento de la economía en general.

#### **2.4.1.3 Gestión en la recuperación de la cartera de crédito**

Para (Bravo C P & Galas, 2008) entienden “Por efectos comerciales aquellos documentos que representan la existencia de una deuda originada por la venta de un crédito”. La gestión de cobro es un servicio que la entidad financiera presta a sus clientes al gestionarles el cobro de los efectos que esta representa. En el descuento de efectos, como se lo expreso en el tema anterior, el Banco adelanta al cliente el importe del efecto antes de su vencimiento, mientras que la gestión de cobro se realiza en el momento de su vencimiento y a cambio cobra una comisión,

que está sujeta al IVA, ingresando en la cuenta del cliente el líquido correspondiente.

En esta perspectiva y concordando con lo expuesto anteriormente se concluye que la gestión de recuperación de la cartera vencida consiste en realizar el seguimiento del crédito, controlando el comportamiento de pago del socio, evitando que se deteriore por factores de descuido y de esta manera monitorear con visitas preventivas para que la cobranza sea más efectiva y mantener indicadores favorables de una cartera de crédito sana.

Es preciso considerar que el 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas; aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera; sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito; a pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

En este sentido, el objetivo de cobrar la Cartera Vencida es recuperar el adeudo de estas cuentas y mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia; no obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en las micro y medianas empresas es casi inexistente.

Difícilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros.

Es en este contexto es donde se genera una cartera vencida excesiva que genera problemas financieros importantes para la organización.

#### **2.4.1.3.1 Análisis de crédito**

Es el estudio de la situación financiera en que se encuentra el solicitante de un crédito para determinar si la entidad financiera puede asumir el riesgo que conlleva su concesión.

Entonces concordando con lo expuesto se puede concluir que es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga; se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito sea redituable.

Los análisis realizados por las instituciones financieras abarcan una gran variedad de estudios, estos pueden solicitar información muy variada tal como estados de cuentas, comprobantes de ingresos o declaraciones de avales tanto de personas que pueden responder financieramente como de bienes los cuales puedan ser confiscados en caso de incumplimiento.

Un estudio importante es el buró de crédito o sus equivalentes crediticios en otros países, este registro indica el comportamiento, historial, endeudamiento y capacidad de pago que presente un cliente al momento de solicitar un crédito, y con esta herramienta se toma la decisión de otorgar o no el crédito, ya que facilita una información resumida y detallada del socio.

## Las cinco c del crédito

Estos cinco indicadores son claves para conocer la realidad del cliente, mediante un proceso de evaluación y levantamiento de información del entorno del negocio, con los resultados obtenidos se puede evidenciar las características principales, estas son sus ventajas y desventajas competitivas y comparativas, la 5 c del crédito son:

**Capacidad de pago:** (Almeida E, 2013) manifiesta; Es la posibilidad que tiene el deudor de cubrir sus deudas a través de sus ingresos y obligaciones o deudas. El asesor de crédito revisa su información económica financiera.

Es importante evaluar el flujo de caja neto de la unidad productiva del solicitante en su conjunto; analizar los estados financieros y determinar indicadores; revisar información adicional sobre los inventarios, activos fijos; indagar sobre la estacionalidad de las ventas; implica la capacidad de generar flujos de efectivo.

Se debe determinar además si puede el socio administrar sus pagos con comodidad; es posible que se tengan en cuenta la cantidad, la estabilidad y el tipo de ingresos; puede también evaluarse la relación de sus deudas actuales y cualquier deuda nueva en comparación con sus ingresos antes de impuestos, conocida como relación entre deudas e ingresos (DTI, por sus siglas en inglés).

**Carácter de pago:** Es la intención que tiene el deudor respecto a sus obligaciones o deudas; el asesor de crédito revisa el historial crediticio (si lo tiene) y rescata información en la entrevista; es preciso identificar si el solicitante ha sido cliente moroso de la institución; investigar sobre el cumplimiento de pago en otras instituciones financieras y referencias de vecinos, proveedores y otros acreedores; predisposición para brindar información.

**Capital:** Es la condición patrimonial que tiene el deudor para poder cubrir sus obligaciones o deudas, con bienes que posea; el asesor de crédito confirma la propiedad sobre los bienes que posee el deudor; condiciones patrimoniales que

permitan cubrir obligaciones crediticias aun en condiciones extremas; cantidad y calidad de bienes; condición en el tiempo de esos bienes.

Si bien se espera que los ingresos de su unidad familiar sean la fuente principal de pago, el capital representa los ahorros, inversiones y otros activos que pueden ayudarle a pagar el préstamo; esto puede ser de utilidad si pierde el empleo o tiene otras dificultades.

**Condiciones:** Son las características del entorno en las que se mueve el deudor y que pueden afectar los ingresos para cubrir la deuda; el asesor revisa las características del mercado y trabajo en que desarrolla sus actividades el deudor: condiciones sociales, económicas, políticas del país, región o lugar donde se establece la actividad; evolución de precios y condiciones de mercado; políticas gubernamentales, aspectos tributarios; cambios tecnológicos y otros aspectos relevantes que afectan al negocio.

Es posible que los prestamistas deseen saber cómo piensa usar el dinero y tendrán en cuenta el propósito del préstamo, como por ejemplo, si el préstamo se utilizará para comprar un vehículo u otra propiedad.

**Colateral:** Son las garantías que presenta el deudor para el pago de su deuda y que la constituyen en codeudor; el oficial revisa la información de los garantes: ingresos egresos y condición patrimonial; revisa avalúos adecuados; confirmar pertenencia de las garantías; revisar la condición de las garantías en el tiempo; establecer condiciones legales y normativas para aplicación de colaterales; garantizar el valor de los bienes en el tiempo.

### **Cartera de crédito**

De acuerdo a la publicación del ( Banco Central del Ecuador, 2012) “Es la cartera por vencer y vencida del crédito comercial, consumo, vivienda y reestructurada del sistema financiero público y privado. Se incluyen los intereses por cobrar”. 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.

En relación a lo expuesto se manifestaría que la cartera de crédito es el conjunto de créditos y financiamientos otorgados por el sistema financiero a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado.

Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados; la estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de las carteras de crédito.

Sin embargo las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias de gobierno poseen y manejan; las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamos crean; entonces, una cartera de crédito puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con el pago.

### **Políticas de crédito**

Según la publicación del ( Banco Central del Ecuador, 2012) Es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades económicas para incluir el destino de los recursos financieros, en especial aquellos previstos para hacer entregados en formas de crédito a los agentes económicos. El objetivo de este tipo de políticas es, general, estimular el desarrollo de áreas en sectores económicos prioritarios y estratégicos. Esto se puede lograr usando mecanismos tales como tasas de interés preferenciales o acceso a redescuentos.

Por lo tanto una política de crédito se comprende a toda guía, regla o parámetro formal que sirve como referente para la toma de decisiones y actuación por parte del personal de la institución financiera y cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio; constituye su objetivo el de proveer pautas estratégicas aplicadas a la administración del riesgo de crédito, con el fin de estandarizar y regular la gestión de crédito en la institución financiera.

Las políticas de crédito sirven en una empresa sirven para dar la pauta para determinar si concede crédito a un cliente, así como su monto; conllevan a la empresa a tomar decisiones; a la utilización de fuentes de información adecuadas;

a la utilización de métodos de análisis de créditos. La ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

#### **2.4.1.3.2 Administración de la cartera de crédito**

Es la aplicación de técnicas análisis para el correcto manejo Financiero que implica la organización y administración de actividades, análisis de problemas y toma de decisiones, considerándose elementos como: periodo que necesitaran los activos para realizar las operaciones; naturaleza y riesgo de las mismas. Actividades operativas internas de la cooperativa, destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de la cartera de crédito en las cuentas.

#### **Periodo de cobranzas**

Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva; esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días.

Con la premisa de que la Cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa y componente principal del flujo del efectivo, toda institución financiera, empresa y banco corre riesgos con el sistema de pagos, poder controlar y minimizar las consecuencias negativas que estos provocan es muy importante no solo para ellos sino también para la economía nacional.

Un aspecto de vital importancia para la economía es que las instituciones bancarias conozcan y pongan en práctica con alta calidad los procederes relacionados con la gestión y análisis de crédito; a pesar de que tales estudios se llevan a cabo en múltiples entidades de este tipo, no solo basta con la práctica en sí, sino con la metodología asociada; esta última debe ser perfeccionada en función de las exigencias que impone el desarrollo actual de la economía.

Dentro del sistema económico financiero en el que se vive, el dinero ha sido el eje sobre el cual se fundamentan las actividades económicas, la utilización del dinero es fundamental, ya que a partir de este se expresa el valor de los bienes, también sirve como un medio de cambio y un depósito de valor.

En un sentido general la administración de crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con interés; algunos economistas, como Charles Gide, lo definen como una extensión del cambio, o el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor, J. Stuart Mill afirma que “Una adecuada administración del crédito es el permiso de servirse del capital ajeno”, y Federico Von KleinWachette expresa que la administración del crédito es la confianza, voluntad y solvencia que posee una institución financiera para hacer circular el dinero en la economía y disponer de dichos recursos para ser utilizados a individuos que requieran de estos valores, utilizando las respectivas indagaciones, análisis y demás procesos que permitan minimizar el riesgo y así obtener la pronta recuperación de los valores prestados.

### **Riesgos financieros.**

Para (Bishop, 2010) manifiesta que es la posibilidad de que las cosas no salgan según lo esperado, la toma de riesgos está en el corazón del Capitalismo y es responsable del gran crecimiento de una economía. En los mercados financieros, la medida de riesgo comúnmente utilizada es la volatilidad del precio o más correctamente de los retornos totales de un activo.

Concordando con el autor se expresa que un riesgo financiero es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias; el riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

Entonces el concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados; de hecho, habida la posibilidad de que los inversores realicen apuestas

financieras en contra del mercado, movimientos de estos en una u otra dirección pueden generar tanto ganancias o pérdidas en función de la estrategia de inversión.

**Estos son los riesgos financieros:**

### **Riesgo de Liquidez**

Se define como el riesgo de pérdida producida por la incapacidad de una institución de cumplir de forma oportuna con sus acreencias de efectivo: la no recuperación oportuna de la cartera de crédito genera un déficit en las entradas de efectivo programadas, la necesidad de obtener fuentes alternativas de financiamiento para responder a necesidades de liquidez, las mayores salidas de efectivo por la gestión de recuperación y cobranzas.

### **Riesgo de Mercado**

Se define como el riesgo de pérdida debida a fluctuaciones (volatilidad) del valor de los activos y pasivos financieros.

**Riesgo de mercado absoluto:** Mide pérdidas potenciales en unidades monetarias.

**Riesgo de mercador elativo:** Mide pérdidas con respecto a un índice base (Benchmar).

### **Riesgo Operativo.**

Se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o, a causa de hechos externos; incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación (Basilea II)

## **Mejor Servicio al Cliente**

Según el autor (Chiriboga, 2014) Define que: “El servicio al cliente es el entender a los clientes, los cambios en el mercado y la tecnología conduce a decisiones enfocadas en el cliente, y estas, a su vez, proporcionan la ruta más segura hacia la rentabilidad”.

En relación a lo expresado en la definición se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa; es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

### **2.4.1.3.3 Tipos de Crédito**

Estos créditos se otorgan de acuerdo a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de repago y considerando lo establecido en el título (IX) De los Activos y de los límites de Crédito, Capítulo II Clasificación de los activos de riesgos y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en las siguientes categorías:

- a) Créditos Comerciales.
- b) Créditos de Consumo.
- c) Créditos para la Vivienda.
- d) Microcréditos.

Para la aplicación de la segmentación de los créditos según la tasa de interés y que es establecida por el Banco Central del Ecuador, esta queda de la siguiente manera:

1. Productivo Corporativo.
2. Productivo Empresarial.
3. Productiva PYMES.

4. Consumo.
5. Vivienda.
6. Microcrédito Acumulación Ampliada.
7. Microcrédito Acumulación Simple.
8. Microcrédito Minorista.

**Créditos Comerciales:** Se entiende por créditos comerciales las operaciones de crédito otorgados a personas naturales o jurídicas que llevan contabilidad, pequeñas y medianas empresas (PYMES con personería jurídica), cuyas ventas anuales sean iguales o superiores a \$100.000 dependiendo al sector económico al que pertenezcan; para fines informativos se diferenciarán las operaciones de crédito otorgados a pequeñas empresas de las operaciones otorgadas a medianas empresas por el número de trabajadores que disponga la empresa a tiempo completo (empleados directos o subcontratados), entendiéndose como pequeñas aquellas que tienen hasta 49 trabajadores y las medianas empresas, las que tienen al menos 50 trabajadores.

**Créditos de Consumo:** Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentista, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pago de las obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas, y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Son personas naturales asalariadas las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben un pago por su trabajo sea sueldo, salario, jornal o remuneración; son personas naturales rentistas aquella personas que no trabajan (económicamente inactivas) pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, alquiler u otra inversión.

**Créditos de Vivienda:** Son operaciones de crédito otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la

vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble, caso contrario se considerará como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.

También se incluye en este grupo a los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando sea para la construcción de vivienda propia y para el usuario final del inmueble.

**Microcréditos:** El microcrédito es el corazón de las micro finanzas y estas a su vez son los servicios financieros disponibles en los bancos y en otras entidades como ONG'S y cooperativas para que las personas que no tienen los ingresos suficientes como los microempresarios y emprendedores acceden a ellos para poder crecer.

Cuando alguien solicita un crédito lo hace porque tiene un negocio productivo que conoce perfectamente y en el que ha puesto todo su potencial, es decir, que la solicitud en si tiene como ventajas que la personase motiva a hacer mejor las cosas, empieza a planear el futuro, a elaborar un plan de crecimiento y busca asesoría con lo que está abonando el éxito de emprendedor.

#### **2.4.1.3.4 Factores externos**

Son aquellos que forman parte del macro ambiente o del microambiente, en el que se desenvuelven la actividad de las empresas y del resto de organizaciones; estos factores son competencia, público, instituciones de apoyo o rechazo, restricciones legales y sociales.

Son elementos ajenos a la organización y que éste debe considerar por la incidencia en su capacidad para establecer e implementar el SGPRP, tales como reglamentos, normas u otros.

En relación a lo expuesto se diría que los factores externos son los primeros que hacen al entorno de la corporación y sobre los cuales ésta no tiene mayor poder para modificar; en tanto que los internos son aquellos sobre los cuales los

directivos y funcionarios de la empresa pueden direccionar o ejercer una política concreta.

### **Políticas del gobierno**

Es la autoridad que dirige, controla y administra sus instituciones, la cual consiste en la conducción política general o ejercicio del poder del estado; en ese sentido, habitualmente se entiende por tal órgano (que puede estar formado por un presidente o primer ministro y un número variable de ministros) al que la constitución o la norma fundamental de un estado atribuye la función o poder ejecutivo, y que ejerce el poder político sobre una sociedad; también puede ser el órgano que dirige cualquier comunidad política, más estrechamente gobierno significa al conjunto de los ministros, es decir sinónimo de gabinete.

En términos amplios, el gobierno es aquella estructura que ejerce las diversas actividades estatales, denominadas comúnmente poderes de estado. El gobierno, en sentido propio, tiende a identificarse con la actividad política.

### **Riesgo del mercado.**

“Es consecuencia de la probabilidad de variación de precio o tasa de mercado en sentido adverso para la posición que tiene la empresa, como consecuencia de las operaciones que ha realizado en el mismo”.

Entonces concordando con lo expresado se diría que el riesgo de mercado se define como la posibilidad de pérdidas asociadas a las variaciones de los precios de los activos; este riesgo se suele medir por medio del Valué-at-Risk (Var). Se trata de uno de los principios típicos de riesgo ya que afecta de forma muy directa al valor de la cartera de inversiones y a las pérdidas esperables, siendo así que desde hace tiempo se convierte en el principal objeto de las metodologías, normativas y acuerdos de trabajo de los reguladores y supervisores en el sector financiero y asegurados.

Los principales marcos normativos en los que se encarga el control del riesgo de mercado son los acuerdos de Basilea (actualmente en tránsito de Basilea II a Basilea III), y el caso del sector asegurador, solvencia II.

Una correcta medida del riesgo de mercado permite, por una parte, asignar correctamente los perfiles de inversión (siguiendo normativas como MiFid, por ejemplo) y por otra parte disponer márgenes de capital suficientes para compensar momentos o ciclos de pérdidas en el mercado (orientación de Basilea y Solvencia).

Por lo tanto el riesgo del mercado es consecuencia de la probabilidad de variación del precio o tasa de mercado en sentido adverso para la posición que tiene la empresa, como consecuencia de las operaciones que ha realizado en el mismo. Por tanto, según el mercado donde se opere, el riesgo podrá ser:

- Riesgo de precio de las mercancías.
- Riesgo de precio de las acciones.
- Riesgo de tipo de interés.
- Riesgo de tipo de cambio.
- Riesgo de base y correlación entre las diversas posiciones y mercados.

#### **2.4.2. Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente: Liquidez**

##### **2.4.2.1 Análisis Financiero**

Según manifiesta: (Chiriboga, 2014)

*“Interpretación, comparación y estudio de Estados Financieros y de datos operacionales de una entidad; implica el cálculo y la significación de porcentajes, tasa, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliar, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, para ayudar así a que los administradores, inversionistas y acreedores tomen sus respectivas iniciativas es decir, tienen como fin demostrar a manera de diagnóstico cual es la situación económica y financiera por la que atraviesa la institución en un momento determinado.*

*Dicha apreciación no debe considerarse como principio único, esto es con solo la interpretación de una serie de razones o índices deducidos en forma*

*simple de los estados contables, sino que es necesario profundizar en su análisis hasta que aquellos sectores que rodean el medio en el cual opera la firma. Los análisis financieros pueden ser: de tipo horizontal, es un análisis dinámico porque muestra el cambio o movimiento de cada una de las cuentas de un periodo a otro. De tipo vertical: estudia la situación financiera en un momento determinado, el aspecto más importante es la interpretación de los porcentajes”.*

Respecto a lo expresado se concluye que el Análisis Financiero es un resumen en términos estadísticos que reflejan los estados financieros elaborados al finalizar un periodo contable, con el objetivo de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad; tanto la administración de la empresa como el público en general están interesados en conocer las fortalezas y debilidades financieras de la entidad en conjunto o sobre una sección del negocio en particular, para esto deberá analizar y estudiar los estados financieros mediante los métodos de análisis que miden, comparan y ponderan hechos.

#### **2.4.2.2 Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

La mayoría de las relaciones se puede calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros; así, los indicadores financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas; en algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futuro.

Los indicadores financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan.

Los siguientes tipos de indicadores se utilizan con especial frecuencia:

- Razón corriente.

- Prueba acida.
- Rotación de inventarios.
- Periodo promedio de inventarios.
- Endeudamiento.
- Rotación cuentas por cobrar.
- Periodo promedio de cobro.
- Margen comercial.
- Rentabilidad.

**Razón corriente:** Permite determinar el índice de liquidez de una empresa, además indica la capacidad de que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.

Para determinar la razón corriente se toma el activo corriente y se divide por el pasivo corriente;

Activo corriente / Pasivo corriente

$$\frac{\text{Caja} + \text{Ctas x cobrar} + \text{Inventarios}}{\text{Cuentas por pagar}}$$

**Prueba Acida:** Permite medir la liquidez con rapidez, este cálculo determina la capacidad de pago que tiene la empresa, considerando solo el efectivo y el efectivo próximo (clientes–cuentas por cobrar) es decir, excluyendo sus inventarios. Su determinación es:

Activo corriente - Inventarios / Pasivo corriente

$$\frac{\text{Caja} + \text{Ctas. X cobrar}}{\text{Ctas. Por pagar}}$$

**Rotación de inventarios:** Es el indicador que permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado. Permite identificar cuantas veces el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar (se ha vendido). Este indicador analiza cómo está administrado el giro del negocio.

Se determina dividiendo el costo de las mercancías vendidas en el periodo entre el promedio de inventarios durante el periodo. (Coste mercancía vendidas / promedio inventarios) = n veces.

**Periodo promedio inventario:** Es la capacidad que tiene el negocio para generar que el inventario se transforme en ventas.

$$\frac{\text{Inventario} / \text{costo de venta} * 30}{30 / \text{Rotación de inventarios}}$$

**Endeudamiento:** Mide el porcentaje de activos financiados a través de préstamos, muestra el grado en el que se usa el financiamiento externo (por terceras personas). Mide el grado en que los activos se están financiando con deudas a corto plazo.

El endeudamiento no debe superar el 70%

$$\frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo}}$$

- Se manifiesta que el 50% de los activos están financiados con pasivos.
- De cada dólar en poder del negocio se debe la mitad a terceros.
- El negocio está endeudado en el 50%.
- El patrimonio debe representar el 50% (100-50) de los activos.

**Rotación de cuentas por cobrar:** Muestra el número de veces que se mueven las cuentas por cobrar a corto plazo con relación a las ventas, se expresa en veces; además de debe manejar una estructura de cobranzas, y con límites de tiempo en cobranza y préstamos.

$$\text{Ventas a crédito} / \text{cuentas por cobrar}$$

**Periodo promedio de cobro:** Expresa el número de días promedio que tardan los clientes en cancelar sus cuentas. A través de este índice se puede evaluar la política de créditos de la empresa y el comportamiento de su gestión de cobros.

Esta periodo se calcula dividiendo el número de días del año fiscal entre el número de veces que rotan las cuentas por cobrar, para encontrar el número de días de ventas invertidos en cuentas por cobrar, o lo que es lo mismo, el plazo promedio de tiempo que la empresa debe esperar para recibir el efectivo después de realizar una venta.

Cuentas por cobrar / ventas a crédito \*30

**Margen comercial:** Diferencial entre el precio de venta y el precio de compra, obteniendo una ganancia o beneficio. Descubrir cómo se genera las ganancias.

Margen bruto / ventas

Ventas - costos de ventas / venta

### 2.4.2.3 Liquidez

Según (Chiriboga, 2014)

*“estado de la posición de efectivo de una entidad y capacidad de cumplir con sus obligaciones inmediatas en su vencimiento. Capacidad del dinero de ser utilizado para efectuar pagos, de transferirse mediante un simple endoso y de ser aceptado como dinero”.*

Para, (Bishop, 2010) menciona que:

*“La liquidez se refiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir el vencimiento de las deudas de corto plazo y para atender con normalidad sus operaciones, en base a su habilidad para cumplir sin tropiezos las etapas y pasos del ciclo de operación”.*

Respecto a lo manifestado se concibe entonces a la liquidez como la cualidad de un activo de transformarse en moneda corriente: el dinero es el activo líquido por excelencia; formas de menor liquidez las constituyen los depósitos en cajas de ahorro, plazos fijos, letras de tesorería, empréstitos.

La Liquidez es un concepto que mide que tan rápido un activo puede ser convertido en dinero en efectivo, sin que la misma sufra una pérdida en su valor

real; por ejemplo un depósito en una caja de ahorros es un activo con una liquidez alta ya que puede obtenerse el dinero en efectivo en cualquier momento.

En los bancos, se define la liquidez como la disponibilidad de activos efectivo por sobre otro tipo de activos que tenga el banco, por ejemplo colocados en otros negocios, es decir que evalúa también la facilidad para obtener y manejar dinero en efectivo; también se llama liquidez a la cantidad de dinero circulante en la economía.

### **Depósito de ahorros.**

Según el ( Banco Central del Ecuador, 2012), el depósito de ahorro es, “tal como lo dice su nombre, un depósito que una persona realiza en un banco de sus ingresos, ahorros o capitales con el claro objetivo de proteger ese dinero e impedir al mismo tiempo tenerlo en permanente disponibilidad, lo cual podría significar un mal uso del mismo”.

Estas cuentas son depósitos de dinero que sirven de “soporte operativo” para centralizar operaciones bancarias habituales: ingresos, pagos, domiciliaciones de recibos, transferencias, retiradas de dinero mediante cajeros automáticos, amortizaciones de los préstamos recibidos, aportaciones a los planes de pensiones, contratación de otros servicios financieros, etc. En la práctica, los dos son depósitos “a la vista” lo que significa que su titular puede sacar su dinero en parte o en su totalidad en cualquier momento.

El depósito de ahorro se realiza entonces con el beneplácito del cliente, quien se acerca al banco para depositar en las cajas fuertes de la institución su dinero de modo tal de no tenerlo encima todo el tiempo. Como hoy en día el sistema bancario y financiero ha logrado un nivel de desarrollo enorme, es imposible pensar que la plata que uno deposita está visible y concretamente en una sucursal o lugar particular si no que pasa a formar parte del total de suma de capitales que ese banco tiene a disponibilidad.

### **Disponibilidad de recursos.**

Se denomina disponibilidad a la posibilidad de una cosa o persona de estar presente cuando se la necesita. La disponibilidad remite a esta presencia funcional que hace posible dar respuestas, resolver problemas, o meramente proporcionar una ayuda limitada. Así, puede decirse que un determinado producto se encuentra disponible para su venta, que un asesor se encuentra disponible para atender dudas, que una herramienta se encuentra disponible para ser usada.

Entonces en concordando con lo expuesto se concuerda que en economía se consideran recursos todos aquellos medios que contribuyen a la producción y distribución de los bienes y servicios de que los seres humanos hacen uso; los economistas entienden que todos los recursos son siempre escasos frente a la amplitud y diversidad de los deseos humanos, que es como explican las necesidades; definiéndose precisamente a la economía como la ciencia que estudia las leyes que rigen la distribución de esos recursos entre los distintos fines posibles.

Por lo tanto es necesario considerar que un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio; normalmente, los recursos son materiales u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.

### **Índice de liquidez**

Los indicadores de liquidez se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo.

El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.

La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, con la capacidad que tenga para renovar su tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima.

Es por eso que la empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones.

Para determinar el índice de liquidez, existe una serie de indicadores a saber:

- Capital de trabajo
- Prueba ácida
- Razón corriente

Estos indicadores evaluados conjuntamente con otros indicadores de cómo es el caso de los indicadores endeudamiento o de rentabilidad, permiten tener un conocimiento más o menos real de la verdadera capacidad de la empresa para cumplir con sus actuales obligaciones o para adquirir nuevos compromisos.

Conocer la liquidez de una empresa es importante tanto para la administración de la misma como para los terceros que estén interesados en invertir en ella, e inclusive para las entidades de control del estado; la determinación de la liquidez de la empresa es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier empresa, puesto que sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos.

Es interesante ver como, por ejemplo, la determinación de la liquidez de la empresa está íntimamente ligada a el nivel de ventas, al índice de rentabilidad, a la rotación de cartera, de inventarios; la empresa no se puede analizar aisladamente en sus componentes, sino que deben integrarse todos sus departamentos y secciones, debe analizarse la estructura financiera como un conjunto superior

integrado por pequeñas partes, y el índice de liquidez es solo una de esas pequeñas partes.

### **Responsabilidad social corporativa**

Según (Chiriboga, 2014) manifiesta que las compañías deben tener una estrategia y herramientas claras para implementar la responsabilidad social corporativa especialmente en los mercados emergentes. La RSC puede y debe utilizarse como herramientas de negociación para construir marcas, ganar buena reputación y minimizar los riesgos y los ingresos y las ganancias.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento; en este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental; el cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad; sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

La responsabilidad Social Corporativa, es una forma de dirigir las empresas basadas en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general. A principios de la década de 1990, la globalización prometía un futuro lleno de buenos augurios. Se suponía que todos saldrían ganando, tanto los países desarrollados como los países en vías de desarrollo. Parecía que la globalización produciría un desarrollo sin precedentes a escala mundial pero todas esas expectativas se han ido diluyendo al producirse grandes desequilibrios tanto entre los países como dentro de ellos

### **Flujo de efectivo**

Se conoce como flujo de efectivo (o cash flow, en inglés) al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el

pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes.

Concordando con lo expuesto se concluye que el estado de flujos de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normativa y reglamentos institucionales de cada país; este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

Todas las empresas, independientemente de la actividad a que se dediquen, necesitan de información financiera confiable, una de ellas es la que proporciona el Estado de Flujos de Efectivo, el cual muestra los flujos de efectivo del período, es decir, las entradas y salidas de efectivo por actividades de operación, inversión y financiamiento, lo que servirá a la gerencia de las empresas para la toma de decisiones

Este estado financiero nuevo indica el efecto neto de esos movimientos sobre el efectivo y las otras partidas equivalentes al efectivo de la empresa; en este estado se incluye una conciliación de los saldos al final del ejercicio y sus equivalentes.

Los equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo, de alta liquidez, que son fácilmente cambiables por sumas de efectivo ciertas, y están tan cerca del vencimiento que es insignificante al riesgo de cambios en su valor debido a cambios en las tasas de ; a lo expuesto se puede agregar que la empresa debe revelar la política que emplea para determinar cuáles partidas clasifican como equivalentes al efectivo.

## **Incremento de utilidades**

La utilidad es el interés o provecho que se obtiene de algo. El concepto procede del latín *utilitas*, que significa “calidad de útil”. En concreto, podemos añadir que se encuentra conformado por las siguientes partes: “uti”, que es sinónimo de “poder ser usado”; “-ilis”, que es indicativo de “posibilidad” y el sufijo “-dad”, que es equivalente a “cualidad”. Dicho término tiene un amplio uso en el ámbito de la economía y las finanzas para nombrar a la ganancia que se logra a partir de un bien una inversión.

Asumiendo la validez de esta medida, se puede hablar con sentido de aumentar o disminuir la utilidad, y por lo tanto explicar el comportamiento económico en términos de los intentos de aumentar la utilidad.

A menudo se modela utilidad como siendo afectada por el o dependiendo del consumo de varios bienes y servicios, la posesión de la riqueza y el gasto de tiempo libre.

Para (Bravo C P & Galas, 2008) “ la utilidad se puede definir como la diferencia del capital de una compañía entre el comienzo y el final de un periodo. La utilidad puede surgir cuando los activos netos sean incrementado”

La utilidad es una magnitud variable que aumenta al aumentar la cantidad consumida del bien hasta alcanzar un máximo, a partir del cual la curva de utilidad se vuelve decreciente; la utilidad marginal es el incremento de utilidad debido a un incremento infinitesimal de la cantidad consumida del bien, o el incremento de utilidad ocasionado por el consumo de una unidad adicional del bien, como se suele decir en la práctica. Economistas como Walras, Jevons, Marshall y Edgeworth, entre otros, consideraron la utilidad como una magnitud susceptible de ser medida (utilidad cardinal); otros economistas, como Pareto, y posteriormente Hicks y Alien, estimaron que la utilidad de un bien depende de la cantidad consumida del mismo y que puede compararse, pero no medirse (utilidad ordinal); según esta segunda posición, la utilidad total sólo podrá describirse por medio de un índice arbitrario, que toma el mismo valor cuando se trata de

combinaciones de bienes que proporcionan la misma utilidad o satisfacción y un valor mayor (o menor) a medida que la utilidad aumenta (o disminuye).

Para poder incrementar las utilidades en las instituciones financieras, con una correcta administración del dinero y los valores negociables es una de las áreas más importantes de la administración del capital de trabajo; como ambas son los activos más líquidos de la empresa, pueden constituir a la larga la capacidad de pagar las cuentas en el momento de su vencimiento; en forma colateral, estos activos líquidos pueden funcionar también como una reserva de fondos para cubrir los desembolsos inesperados, reduciendo así el riesgo de una crisis de solvencia.

### **Patrimonio**

(Chiriboga, 2014) Expresa: “El patrimonio estará compuesto tanto de un pasivo como de un activo. Que a través del activo quedarán representados todos aquellos bienes del mismo propietario, los reales, los de créditos y por su lado, el pasivo es aquel sobre el cual recaerán las deudas, obligaciones y todos los cargos en general, que pueda tener una entidad financiera”.

En relación a lo expuesto se puede indicar que patrimonio es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa; contablemente es la diferencia entre los activos y los pasivos.

También se puede definir como el conjunto de bienes, derechos, obligaciones y deudas, propiedad de la empresa que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales esta pueda cumplir sus fines; se puede analizar desde dos perspectivas:

**Perspectiva económica:** Aplicación o finalidad dada a los recursos financieros obtenidos por la empresa.

**Perspectiva financiera:** Origen de los recursos financieros obtenidos por la empresa.

En conclusión se diría que el Patrimonio es un conjunto de Bienes, Derechos y Obligaciones que pertenecen a una persona física o jurídica, debidamente valorados.

**Persona Física:** Es cualquier hombre o mujer.

**Persona Jurídica:** Es cualquier sociedad a la que el Derecho reconozca capacidad para tener derechos y obligaciones.

Existen dos grandes masas patrimoniales, que son la Masa Positiva (formada por los bienes y derechos) y la Masa Negativa (formada por las obligaciones).

El conjunto de Bienes y Derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que es probable que la empresa obtenga beneficios económicos en el futuro (Masa Positiva) es lo que conocemos como Activo:

**Bienes:** Son los objetos físicos que posee una empresa, por ejemplo, Dinero, Mercancías, Muebles, Maquinaria.

**Derechos:** Son las deudas que otras personas tienen pendiente de pagar a la empresa y también pueden ser marcas, patentes, es decir el derecho de fabricación o utilización.

El conjunto de Obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, (Masa Negativa) forma lo que se conoce como el Pasivo de la empresa:

**Obligaciones:** Son las deudas actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya extinción es probable que dé lugar a una disminución de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro. A estos efectos, se entienden incluidas las provisiones económicas en el futuro.

**Pasivo Corriente:** Comprende, con carácter general, las obligaciones cuyo vencimiento o extinción se espera que se produzca durante el ciclo normal de

explotación, o no exceda el plazo máximo de un año contado a partir de la fecha de cierre del ejercicio.

**Son Pasivos Corrientes:**

- Las Provisiones a C/P.
- Las Deudas a C/P y los Acreedores Comerciales.
- Y las Periodificaciones.

**Pasivo No Corriente:** Comprende, con carácter general, las obligaciones cuyo vencimiento o extinción se espera que se produzca en un período superior al ciclo normal de explotación.

**Son Pasivos No Corrientes:**

- Las Provisiones a L/P.
- Las Deudas a L/P.
- Los Pasivos por Impuesto Diferido.

**Solvencia**

La solvencia, desde el punto de vista financiero, se identifica con la capacidad de una entidad de generar fondos para atender, en las condiciones pactadas, los compromisos adquiridos con terceros.

La solvencia está estrechamente ligada al concepto de riesgo de crédito, ya que representa el posible quebranto que originaría a la entidad la variación de las condiciones y características, que pudiesen alterar la capacidad de la empresa para cumplir los términos contractuales de sus operaciones.

No hay que confundir la solvencia con la liquidez, pues esta última se restringe a la capacidad de la entidad de obtener recursos líquidos a través de su explotación (dependiendo en gran medida de la gestión de la tesorería), mientras que la solvencia se puede conseguir con recursos no líquidos, siempre que supongan un respaldo adecuado para liquidar las deudas; así pues, toda empresa que presente

una buena liquidez, es solvente, mientras que no ocurre igual en el sentido inverso, es decir, una empresa puede ser solvente pero no generar liquidez.

Para que una empresa cuente con solvencia, debe estar capacitada para liquidar los pasivos contraídos, al vencimiento de los mismos y demostrar también mediante el estudio correspondiente que podrá seguir una trayectoria normal que le permita conservar dicha situación en el futuro.

### **Factores Internos**

Son elementos propios de la organización y que ésta debe considerar, por la incidencia en su capacidad para establecer e implementar una reorganización interna, cultura en prevención de riesgos u otros.

Concordando con lo expresado se diría que estos factores internos dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

El diagnóstico correcto de los males que aquejan a una organización depende del análisis que de la situación de tal organización se haga previamente; por eso es importante conocer la empresa de la forma más completa posible.

Estos aspectos que forman parte de la gestión de la compañía, que lógicamente es quien puede proporcionar la mejor interpretación sobre ellos son los siguientes:

**Plan de marketing:** producto, precio, distribución, comunicación comercial y todo lo referente a sistemas de relación con los clientes.

**Cultura corporativa,** entendida como el conjunto de conocimientos y manifestaciones creados o adquiridos por la organización que se conservan y traspasan a sus miembros. Explica cómo es, cómo se piensa y se siente dentro de ella, así como su conducta en el entorno.

**Etapa de la organización**, que determina sus prioridades y sus mensajes. Algunos de los procesos más significativos son: inicio, consolidación, internacionalización, remodelación y crisis.

**Etapa del producto**, que regularmente sigue un ciclo de vida: lanzamiento, crecimiento, madurez, saturación y declive.

### **Captaciones de Recursos**

Son las distintas estrategias y metodologías que utilizan las instituciones del sistema financiero para obtener recursos por parte del público, para así obtener mayor liquidez y poder realizar la gestión de crédito adecuada; el departamento de marketing o gerencia son los indicados en promocionar o publicar las distintas ofertas de servicios, utilizando el personal adecuado y capacitado para realizarlo, este trabajo se lo hace dentro de la institución y en el campo.

Es el proceso a través del cual un intermediario financiero recibe recursos por parte de individuos, a cambio de la adquisición de deudas u obligaciones.

La actividad de captar recursos consiste en planear y ejecutar las siguientes tareas:

1. Conocer la organización y creer en ella.
2. Elaborar un diagnóstico financiero de la organización (diagnóstico).
3. Determinar cuánto quiere captar y en cuánto tiempo (meta & plazo).
4. Investigar, identificar y conocer al potencial donador (potencial donador).
5. Desarrollar un proyecto que sea del interés de ambos (proyecto).
6. Salir al campo y seguir con tenacidad las negociaciones (negociación).
7. Mantener las relaciones adquiridas (relaciones).
8. Crear un equipo de captadores de recursos (equipo).
9. Evaluar constantemente (evaluar).

## **Certificados de Aportación**

Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la cooperativa; son comunes y obligatorios, los comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo, y los obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la cooperativa.

Son Títulos de Crédito nominativos, divididos en dos series, que representan el Capital social de una Empresa o asociación civil. En ningún caso, una sola persona, física o moral, podrá adquirir el control de más de 1 % del capital social pagado. Los CAPS desaparecen en cuanto se convierten en "AA", Acciones comunes y Acciones preferentes.

## **Depósito a plazo fijo**

“El Depósito a plazo o imposición a plazo fijo es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie”.

En relación a lo expuesto se puede manifestar que el depósito a plazo fijo le permite determinar el periodo exacto en el que se constituye su ahorro y manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita; le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidas a la vista, son tasas de interés negociables; el cliente siempre está seguro con su depósito, no deja de percibir intereses así pase su tiempo de vencimiento.

Entonces se diría que es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie; el término plazo fijo proviene del hecho de que el tiempo durante el cual la inversión permanece inmovilizada se estipula al comienzo de la misma: un año, tres meses, un mes, al llegar la fecha

de vencimiento de la imposición la persona puede retirar todo el dinero o parte del mismo.

Si las condiciones pactadas lo permiten, podría también renovar la imposición por un período suplementario: en este último caso, si no se toma una decisión el mismo día del vencimiento, no se pierden los intereses generados hasta el momento, pero sí se pierden días durante los cuales se podrían estar generando nuevos intereses.

## **2.5. Hipótesis**

La gestión de recuperación de cartera incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

## **2.6. Señalamiento de las Variables**

**Variable Independiente:** Gestión de recuperación de cartera.

**Variable dependiente:** Liquidez.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la Investigación**

La investigación es de tipo cuali-cuantitativa: Es cualitativa, porque es normativa, explicativa y realista, tiene su enfoque en el paradigma crítico propositivo porque critica la realidad identificando un problema poco investigado para plantear una alternativa de solución asumiendo una realidad dinámica.

Es cuantitativa, porque se aplica técnicas cuantitativas como la encuesta de la cual se obtendrá datos numéricos y estadísticos interpretables; de estos datos se hace un análisis cruzando con la información del marco teórico.

#### **3.2. Metodología Básica de la Investigación**

El diseño de la investigación responde a dos modalidades:

##### **3.2.1 Investigación Bibliográfica Documental**

Tiene propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables: Gestión de recuperación de cartera y la Liquidez, basándose en documentos de fuentes primarias como revistas, libros, internet, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias.

##### **3.2.2 Investigación de Campo**

Es el estudio sistemático de los hechos donde se producen, obteniendo la Información directa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

### **3.3. Niveles o Tipos de Investigación**

#### **3.3.1 Investigación Exploratoria.**

Este nivel de investigación posee una metodología flexible, logrando familiarizar al investigador con el fenómeno objeto de estudio, permite generar hipótesis, reconocer variables de interés social para ser investigadas. La investigación es exploratoria porque sondea las características y particularidades de un problema poco investigado o desconocido en un contexto.

#### **3.3.2 Investigación Descriptiva**

Es un nivel de investigación de medición precisa, requiere de conocimientos suficientes, tiene interés de acción social, compara entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, clasifican comportamientos según ciertos criterios; caracteriza a una comunidad y distribuye datos de variables consideradas aisladamente.

#### **3.3.3 Asociación de variables**

Permite predicciones estructuradas, analiza la correlación del sistema de variables, mide la relación entre sujetos de un contexto determinado. Evalúa las variaciones de comportamientos de una variable en función de otra variable, determina tendencias de comportamiento mayoritario.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes. Es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.

El universo de estudio será La parte Administrativa y los Beneficiarios de créditos.

## Cuadro de Distribución del Universo Investigado

Tabla N° 3.1: Población

POBLACIÓN	UNIVERSO
Consejo de Administración y personal administrativo	32
Beneficiarios de créditos	1141
TOTAL	1173

Elaborado por: Sánchez, Luis.

### 3.4.2 Muestra

Es una parte o una porción de algo representativa de un todo que es llevada para conocimiento público o para analizarlo. Para la presente investigación se estimó una muestra cómo se detalla a continuación:

De la población señalada se calcula el respectivo tamaño de la muestra:

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

En donde:

$$N = \text{Población } 1173. \quad \frac{1173}{(0.07)^2(1173 - 1) + 1}$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$n \quad Q = 0.5 \quad \frac{1173}{(0.0049)(1173) + 1}$$

$$e = 5\%$$

n= 174 Tamaño de la muestra.

$$\frac{1173}{(0.0049)(1173) + 1}$$

$$n = 174$$

### **Cuadro de distribución del cálculo de la muestra.**

**Tabla 3.2** Muestra

<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>Consejo de Administración y personal administrativo</b>	32
<b>Beneficiarios de créditos</b>	142
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>

**Elaborado por:** Sánchez, Luis

Se obtiene una muestra de 174 personas, en donde la muestra más grande está representada por los socios, se ha considerado la participación de ellos para obtener resultados validos que permitan conocer desde el punto de visa externo las diferentes perspectivas sobre la gestión que realiza los funcionarios en el proceso de recuperación de cartera y el respectivo control que realizan.

La Cooperativa no existe ni puede existir fuera de un entorno, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

### 3.5. Operacionalización de variables

#### 3.5.1 Variable Independiente

Tabla N° 3.3: Recuperación de Cartera

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN N	INDICADOR	ÍTEM BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Controla el cumplimiento del monto total del crédito de acuerdo a su capital, amortización e interés anual, analizando las causas de su retraso y realizando las gestiones de recuperación de cartera respectivas a sus clientes. Sabiendo que se da paso a cartera vencida después del día 30 de la cuota vencida.</p>	Control	Seguimiento del crédito.	¿Considera que los socios cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?	Encuesta
	Interés	Mora	¿El control de gestión de cobranza con qué frecuencia se realiza?	
	Amortización	Tabla de amortización.	¿Qué herramientas considera que son importantes para que los clientes cumplan sus pagos?	Cuestionario estructurado
	Causas del retraso.	Perdida de la inversión Mala utilización del dinero.	¿Cuán alta es la necesidad de incorporar y mejorar las políticas de crédito para controlar y mitigar los indicadores de morosidad y liquidez?	
	Notificaciones	Persuasiva Coactiva	¿Cómo considera actualmente la gestión de recuperación de cartera de la cooperativa?	

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

### 3.5.2 Variable Dependiente

**Tabla N°3.4:** Liquidez

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios en caja y bancos para su utilización en actividades de operación, inversión y financiamiento y atender con normalidad sus operaciones.	Caja	Activo corriente Pasivo corriente	¿Cómo considera el grado de liquidez de la institución durante el año 2014?	Encuesta  Cuestionario estructurado.
	Efectivo	Fondos disponibles	¿El nivel de efectivo es el adecuado para la correcta gestión de la misma?	
	Bancos	Saldos en cuentas bancarias	¿Recurren con frecuencia a Bancos o terceros para cumplir con las obligaciones contraídas?	

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

## **3.6. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información**

### **3.6.1 La encuesta**

Es una técnica de recolección de información en la que los informantes responden por escrito a preguntas cerradas, su instrumento es el cuestionario estructurado, se aplica a poblaciones amplias.

El cuestionario sirve de enlace entre los objetivos de la información y la realidad estudiada sobre las variables motivo de la investigación.

### **3.6.2 Instrumentos de Investigación.**

- Tesis
- Libros
- Revistas
- Cuestionario.

### **3.6.3 Validez y confiabilidad.**

**La validez:** Está determinada a través del “Juicio de Expertos” en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio más allá de lo que expresa los números.

**Confiabilidad:** La medición es confiable cuando aplicada repetidamente a una misma persona o grupo o al mismo tiempo por investigadores diferentes proporciona resultados iguales o paralelos a través de la aplicación de una prueba piloto.

### 3.7. Plan de Recolección de Información

Tabla N° 3.5: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué personas u objetos?	Consejos, nivel operativo y beneficiarios.
¿Sobre qué aspectos?	Gestión de recuperación de la cartera-Liquidez.
¿Quién? ¿Quiénes?	Luis Sánchez (investigador)
¿A quiénes	A los miembros del universo investigado
¿Cuándo?	Año 2014
¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Cómo?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado

Elaborado por: Sánchez, Luis.

### 3.8. Plan para el Procesamiento de la Información

Los datos recogidos (datos en bruto) se transforman según los siguientes aspectos:

- Revisión crítica de la información recogida, haciendo limpieza de la información defectuosa, contradictoria, incompleta no pertinente.
- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales.
- Tabulación y cuadro según cada hipótesis o variable.

- Manejo de información.
- Estudio estadístico de los datos para presentación de resultados.
- Comprobación de hipótesis.

### **3.8.1 Procesamiento y Análisis de la Información.**

Una vez recolectada la información mediante los distintos tipos o niveles de investigación como la primaria y secundaria, con los instrumentos utilizados, se estudió la información investigada, para inmediatamente, codificar, categorizar y tabularla; de esta manera se facilitó el análisis e interpretación de los datos observados con la facilidad del programa Excel se pudo analizar los datos y de esta manera calcular la relación que existe entre la variable dependiente y la variable independiente, para así comprobar la hipótesis para finalmente realizar el grafico y establecer la decisión final.

Aplicadas la entrevista y encuestas a los socios, directivos y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo, se analizó si la encuesta cumple con los parámetros que permita conocer a fondo el problema del estudio de investigación, y sea fácil para que el encuestado lo pueda entender y de esta manera ejecutar el trabajo de campo.

Se comprobó si las encuestas están debidamente resueltas con todas y cada una de las preguntas, y se procede al análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante esta técnica.

Se procedió a tabular los datos arrojados por las encuestas que se desarrolló mediante el sistema informático de Excel 2010, debido al considerable número de encuestados. Posteriormente se ejecuta la interpretación, análisis y presentación de los resultados, para obtener vital importante información que aporte a dar una posible solución al problema de esta Cooperativa.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1 Análisis del Aspecto Cuantitativo**

Con el propósito de conocer de que una efectiva gestión de recuperación de cartera va a permitir mejorar el nivel o indicador de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo, se aplicó la encuesta a todos los socios que tienen créditos vigentes, a directivos y personal de la institución.

#### **4.2 Interpretación de Resultados**

Se procede a realizar la encuesta a las 174 personas, a través de un cuestionario con 11 preguntas que tienen relación con la variable independiente (Gestión de Recuperación de Cartera), y 3 preguntas relacionadas con la variable dependiente (Liquidez).

A continuación se analizará a las encuestas aplicadas a los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

#### 4.2.1 Análisis de las encuestas aplicadas a los directivos de la cooperativa

**Pregunta N° 1** ¿Considera que los socios cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?

**Tabla N°4.1**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE %
SIEMPRE	10	31
CASI SIEMPRE	15	47
NUNCA	7	22
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.1**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

#### **Análisis**

Del total de encuestados el 47% consideran que los socios siempre cumplen efectivamente con sus pagos, el 31% manifiesta que casi siempre y el restante 22% nunca.

#### **Interpretación**

La efectividad del pago de los socios es volátil, ya que no es significativa la diferencia entre los socios que lo hacen de manera impuntual, esto quiere decir que no están conformes con el comportamiento de pago de los socios y que es importante realizar una gestión más efectiva para obtener un mejor control y evitar que se deteriore la cartera.

**Pregunta N° 2 ¿Cómo califica la gestión de cobranza que aplica la Cooperativa?**

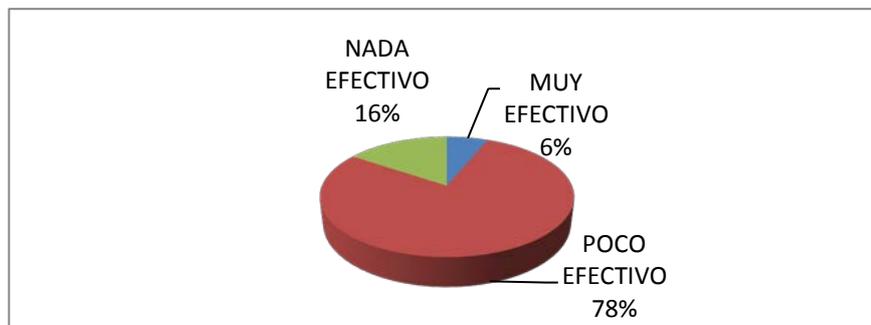
**Tabla N°4.2**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE %
MUY EFECTIVO	2	6
POCO EFECTIVO	25	78
NADA EFECTIVO	5	16
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.2**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 78% califica que la gestión de cobranza que es poco efectiva, mientras que el 16% manifiesta que es nada efectivo y tan el 6% lo dice que es muy efectivo

**Interpretación**

El control de la gestión de cobranza en la cooperativa la califican como poco efectiva, considerando que tiene muchas falencias en el cumplimiento y tan solo 2 personas consideran que está muy bien efectiva la gestión, pero además el control lo realizan con mayor detalle al finalizar el mes, eso refleja el trabajo que no se hace en todo el mes, y esperar al final tratar de gestionar y cobrar.

**Pregunta N° 3 ¿Qué herramientas considera que son importantes para que los clientes cumplan con sus pagos?**

**Tabla N°4.3**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE %
LLAMADAS	18	56
NOTIFICACIONES	10	31
VISITAS	3	9
MENSAJES DE TEXTO	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.3**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis**

Del total de encuestados el 56% considera que las llamadas telefónicas es la más importante para que el cliente pague, 31% manifiesta que es la notificación, el 9% manifiesta que son las visitas y 4% los mensajes de texto.

### **Interpretación**

Para la cooperativa la herramienta más importante y efectiva en el cumplimiento de los pagos, son las llamadas telefónicas, considerando que utilizan todas estas herramientas, de manera que el socio ya puede llegar a un acuerdo sin la necesidad de incurrir en los demás procesos de cobranza, siempre y cuando cumpla con lo ofrecido llegando a tener acuerdo de plazos.

**Pregunta N° 4 ¿Cuál es la línea de crédito que genera mayor esfuerzo en la recuperación de cartera?**

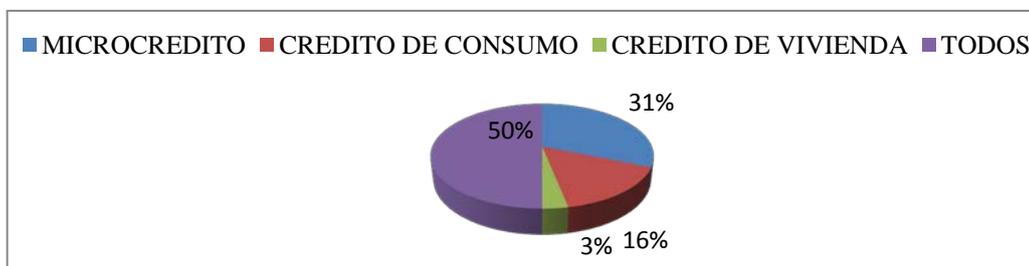
**Tabla N°4.4**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE %
MICROCRÉDITO	10	31
CRÉDITO DE CONSUMO	5	16
CRÉDITO DE VIVIENDA	1	3
TODOS	16	50
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.4**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 50% de los directivos y el personal, manifiestan que todos los créditos generan mayor esfuerzo en la recuperación de cartera, mientras que el 31% considera que son los microcréditos, el 16% los créditos de consumo y el 3% los créditos de vivienda.

**Interpretación**

La gran mayoría de los integrantes de la Cooperativa tienen claro que todo crédito es de riesgo y requiere del mismo esfuerzo para gestionar la cobranza, desde luego que en los microcréditos se concentra la morosidad, en relación a los créditos de consumo en su mayoría son más monitoreados ya que tienen convenio y es seguro el débito automático, y solo se maneja un crédito de vivienda, por el monto que este representa para la cooperativa y el riesgo de que este crédito se quede en mora.

**Pregunta N° 5 ¿Cuán alta es la necesidad de incorporar y mejorar las políticas de crédito, para controlar y mitigar los indicadores de morosidad y liquidez?**

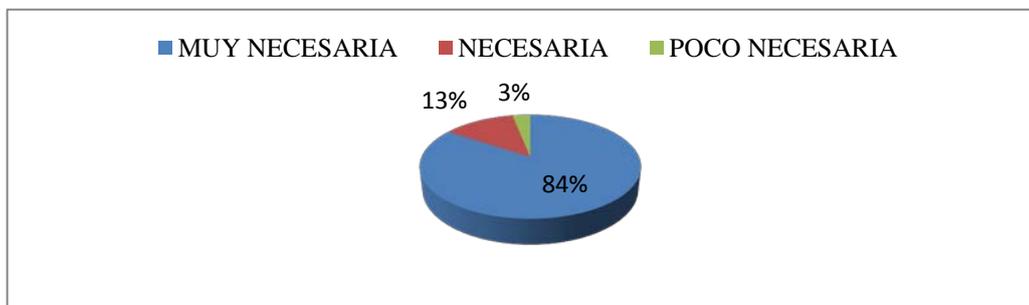
**Tabla N°4.5**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY NECESARIA	27	84
NECESARIA	4	13
POCO NECESARIA	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.5**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis**

Del total de encuestados el 84% considera que es muy necesaria incorporar y mejorar las políticas de crédito, mientras que el 13% solo considera que es necesaria y al 3% lo es poco necesaria.

### **Interpretación**

Los cambios que se puedan implementar en la cooperativa, notablemente mejoraría sus indicadores más relevantes, la capacidad de obtener tecnología y la inversión en el talento humano son recursos que genera mayor eficiencia y rapidez en el servicio, la gestión de cobranza etc., es altamente cesaría realizar este proyecto ya se está en un mercado en constante cambios y no se puede dar ventaja competitiva y así enfrentar los efectos que se genere, y posteriormente los indicadores de liquidez y morosidad serán controlables y en crecimiento.

**Pregunta N° 6 ¿Cuáles son los niveles de morosidad que ha tenido la cooperativa en el año 2014?**

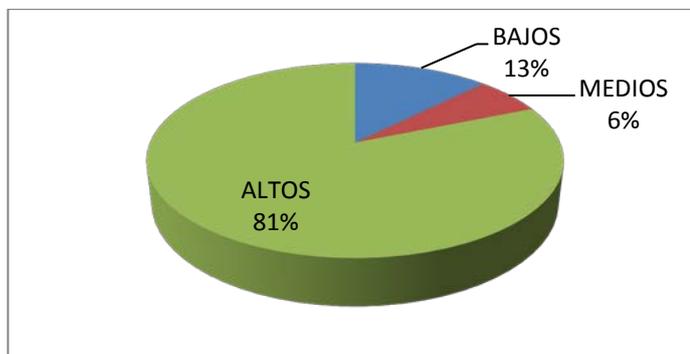
**Tabla N°4.6**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTOS	26	81
MEDIOS	2	6
BAJOS	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.6**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 81% considera que la morosidad es alta, mientras que el 13% manifiesta que es baja, 6% manifiesta que es estable a mediana medida la morosidad.

**Interpretación**

No es satisfactoria la gestión realizada, esto quiere decir que necesita un control y cambios en los procedimientos y políticas, ya que los niveles de morosidad son altos; por lo tanto se deduce que el personal a cargo de este trabajo no está preparado y la cooperativa debería, invertir en capacitación de sus empleados.

**Pregunta N° 7 ¿El nivel de efectivo que maneja la Cooperativa es el adecuado para la correcta gestión de la misma?**

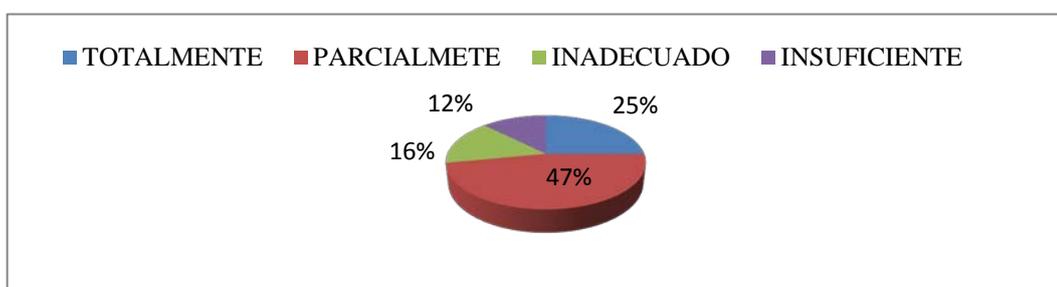
**Tabla N°4.7**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE	8	25
PARCIALMENTE	15	47
INADECUADO	5	16
INSUFICIENTE	4	12
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.7**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 47% manifiesta que parcialmente el nivel de efectivo es el adecuado para la correcta gestión de cobranza, para el 25% es totalmente adecuado, mientras que el 16% es inadecuado y el 12% dice que es insuficiente el nivel de efectivo.

**Interpretación**

El nivel de efectivo que genera la Cooperativa y que dispone no cumple totalmente las expectativas, la ausencia de liquidez provoca menos rentabilidad en las empresas, se necesitaría realizar un marketing agresivo para poder captar recursos del mercado, manejar promociones de captaciones sería una buena alternativa para que ingrese dinero y estos poder colocar en créditos y así invertir en las debilidades que hay para la cobranza y en las áreas que sea necesario.

**Pregunta N° 8 ¿Asociado con los niveles de morosidad la liquidez de la institución ha sido durante el año 2014?**

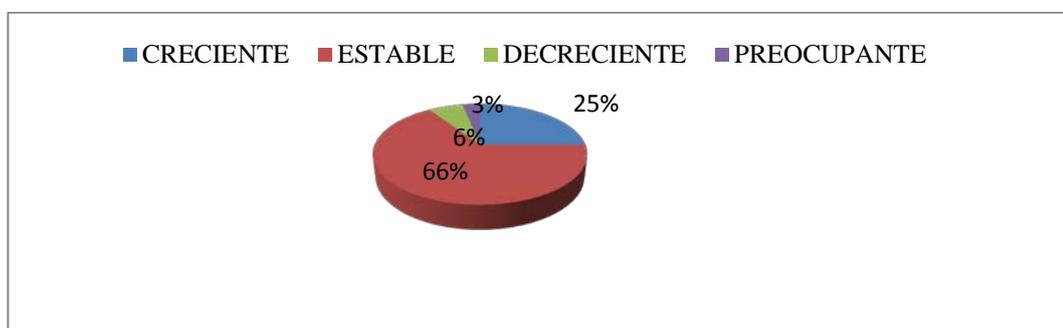
**Tabla N°4.8**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CRECIENTE	8	25
ESTABLE	21	66
DECRECIENTE	2	6
PREOCUPANTE	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.8**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 66% considera que esta estable la liquidez de la Cooperativa, para el 25% esta creciente, mientras que el 6% considera que está decreciendo y 3% dice es preocupante la liquidez de la institución.

**Interpretación**

El indicador de liquidez nos refleja la capacidad de responder con las obligaciones contraídas de manera inmediata, y la cooperativa las asume sin mayor inconveniente, de este modo se encuentra estable con una pequeña tendencia al crecimiento, pero se nota una preocupación de cierta parte de los involucrados en donde existe información que a largo plazo esto puede cambiar y todo está en que se realice una mejor gestión en cobranzas para disminuir las provisiones y la liquidez sea más estable y creciente.

**Pregunta N° 9 ¿Recurren con frecuencia a bancos o terceros para cumplir con las obligaciones contraídas?**

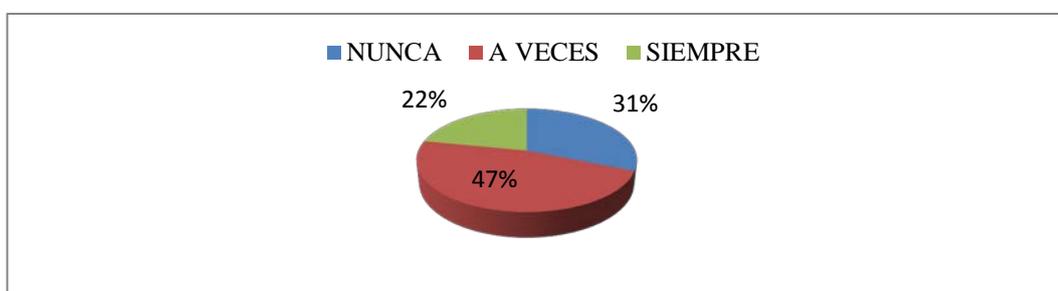
**Tabla N°4.9**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	10	31
A VECES	15	47
SIEMPRE	7	22
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.9**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 47% manifiestan que a veces recurren a préstamos a bancos o terceros, mientras que el 31% dice que nunca y el 22% aseguran que siempre se recurre a este tipo de créditos.

**Interpretación**

La institución si está recurriendo a créditos a terceros, se puede manifestar que la liquidez que dispone la cooperativa no es la suficiente para enfrentar las necesidades y las obligaciones a cumplir, de esta manera se siente obligada a capitalizarse con recursos particulares y públicos del sistema financiero nacional, pero lo adecuado sería que se tenga que cubrir cualquier tipo de necesidad con los recursos propios de la institución.

**Pregunta N° 10 ¿Cuáles han sido los efectos de la gestión de recuperación de cartera en la liquidez en la Cooperativa?**

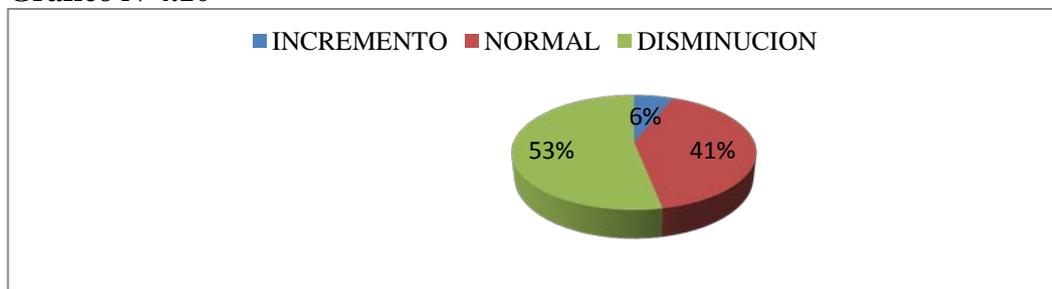
**Tabla N°4.10**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INCREMENTO	2	6
NORMAL	13	41
DISMINUCIÓN	17	53
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.10**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Análisis**

Del total de encuestados el 53% manifiesta que genero una disminución el efecto de la recuperación de cartera en la liquidez, mientras que el 41% asegura que es normal y un 6% considera que ha incrementado la liquidez en la institución.

**Interpretación**

La recuperación de cartera requiere de mayor inversión, y pesar de no haber realizado ha disminuido la calidad de liquidez, no se ha ejecutado un buen trabajo y los indicadores están con tendencia a decrecer, lo normal sería mantener los indicadores de morosidad en los márgenes permitidos para no afectar en mayor capacidad a la liquidez, lo disponible en efectivo se está utilizando en pagar obligaciones financieras contraídas ya no hay la inversión necesaria para mejorar los resultados planeados.

#### 4.2.2 Análisis de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

**Pregunta N° 1 ¿Se les indica cual es el tiempo máximo que usted tiene para cancelar su cuota del crédito?**

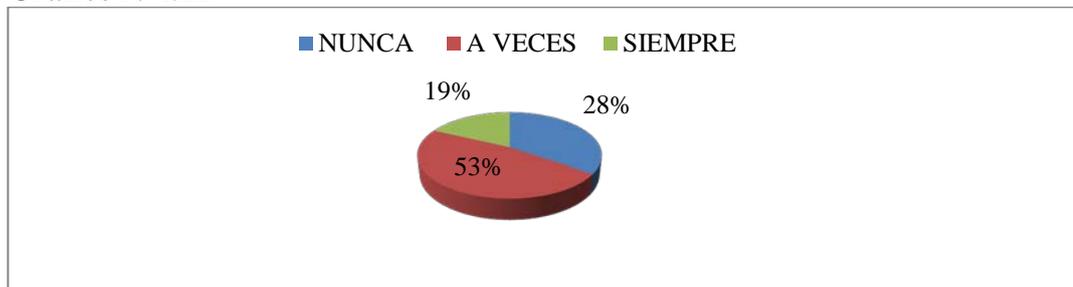
**Tabla N°4.11**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	40	28
A VECES	75	53
SIEMPRE	27	19
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.11**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

#### **Análisis**

Del total de encuestados el 53% de los socios manifiestan que a veces les indican el tiempo máximo para cancelar la cuota mientras que el 28% dice que nunca y el 19% asegura que siempre lo hacen.

#### **Interpretación**

Existe una inconformidad en los socios, ya que la comunicación es importante en temas de cobranza, los socios no son bien asesorados sobre este tema, gran parte de los socios no saben las condiciones del crédito y las desventajas que les ocasionaría retardarse en los pagos, un buen canal de información socio y asesor de crédito sería fundamental y así evitar malos comentarios hacia la cooperativa, daña la imagen institucional.

**Pregunta N° 2 ¿Qué tipo de documento la cooperativa le hizo conocer para el control de los pagos de su crédito?**

**Tabla N°4.12**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TABLA DE AMORTIZACIÓN	139	98
PAGARE	2	1
NINGUNO	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.12**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis**

Del total de encuestados el 98% de los socios reciben una tabla de amortización para llevar el control de los pago, mientras que el 2% recibe un pagare o no recibe ningún documento.

### **Interpretación**

Los documentos son importantes para corroborar con el contrato o crédito realizado, de cierta manera la mayoría de socios reciben la tabla de amortización siendo el documento más correcto para que el socio controle su deuda, pero el pagare no es un documento que sea de ayuda al socio, ya que no se detalla las fechas y montos a pagar, más bien desconoce del tema porque hay una persona que manifiesta que no ha recibido ningún documento, son personas que no son bien asesoradas y caen en este error.

**Pregunta N° 3 ¿Qué razones cree que provocan que no cumplan a tiempo con sus pagos?**

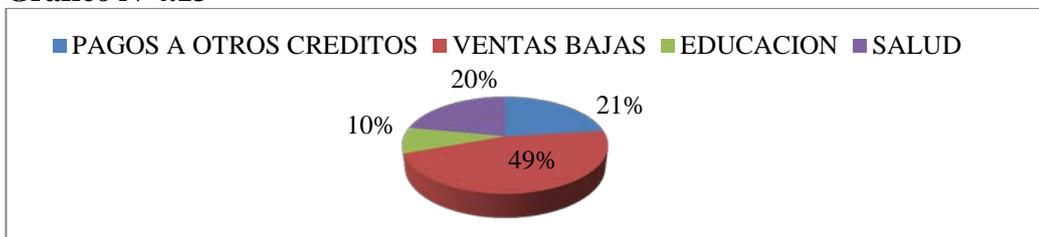
**Tabla N°4.13**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PAGOS A OTROS CRÉDITOS	30	21
VENTAS BAJAS	70	49
EDUCACIÓN	14	10
SALUD	28	20
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.13**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis**

Del total de encuestados el 47% de socios considera que por las ventas bajas se retrasan en los pagos, mientras que el 23% lo hace por pagar a otros créditos, el 22% por cubrir gastos en salud y el 9% en educación.

### **Interpretación**

Es considerable que las ventas están siendo bajas en la mayoría de sectores económicos del país, siendo una principal causa de atraso en los pagos, además del sobreendeudamiento el tratar de hacer un crédito para pagar otro y los problemas de salud son una señal de alerta para otorgar un crédito la salud del socio es importante, y por más que la educación en totalidad sea gratis para cierta personas sigue siendo un gasto y se debería tomar en cuenta la cantidad de hijos que estudian para otorgar el crédito.

#### Pregunta N° 4 ¿En cuántas instituciones financieras posee créditos?

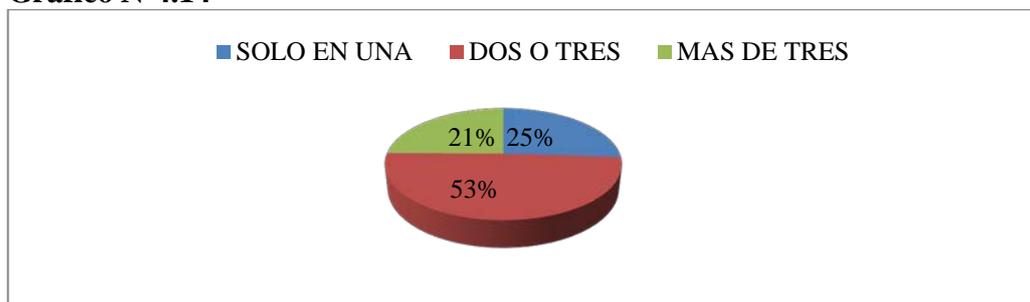
**Tabla N°4.14**

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLO EN UNA	35	25
DOS O TRES	76	54
MAS DE TRES	31	21
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N°4.14**



**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

#### **Análisis**

Del total de encuestados el 54% de los socios mantiene en dos y tres cooperativas, mientras que 25% mantiene solo en una cooperativa y el 21% de los socios poseen en más de tres instituciones financieras.

#### **Interpretación**

La mayoría de los socios trabajan con dos y tres y cooperativas a la vez, son microempresarios que trabajan con montos minoristas, de acuerdo a la capacidad de pago, pero existe una fidelidad de cierta parte de los socios hacia la institución porque trabajan solo con la cooperativa, pero además se nota un problema de sobreendeudamiento en una cuarta parte de la población, es una alerta que se debería tomar en cuenta al momento.

### **4.3. Verificación de Hipótesis**

Para determinar la hipótesis se analizará la relación entre dos variables categóricas por medio de la prueba de independencia Chi- cuadrado ( $X^2$ ), Esta prueba indicará si existe o no una relación entre las variables.

Para ello se trabajará con las preguntas más relevantes de la encuesta que servirá para verificar la hipótesis, y a la vez desarrollar las tablas respectivas y partir de la hipótesis de la investigación.

#### **4.3.1 Hipótesis**

La gestión de recuperación de cartera incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

#### **Señalamiento de variables**

**Variable Independiente:** Gestión de recuperación de cartera.

**Variable dependiente:** Liquidez.

#### **4.3.2 Planteamiento de Hipótesis**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) La gestión de recuperación de cartera no incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) La gestión de recuperación de cartera si incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

#### **4.3.3 Selección del nivel de significación**

Para el buen uso de la tabla del chi cuadrado que se menciona; Para la verificación hipotética se utilizará el nivel de  $\alpha=1.0$ .

#### 4.3.4. Descripción de la población

La población es el conjunto de todos los elementos objeto de estudio. Los elementos de investigación lo constituyen el consejo administrativo y operativo siendo 32 miembros, y beneficiarios de créditos 1141 socios, legalmente reconocidos por la cooperativa sumando un total de 1173 personas para la muestra (Ver cuadro 3.1).

#### 4.3.5. Modelo Matemático

Es necesario identificar las preguntas utilizadas por parte de la variable independiente que hace referencia a la Gestión de recuperación de cartera con la **pregunta N° 5 ¿Cómo califica la gestión de cobranza que aplica la Cooperativa?**, y por parte de la variable dependiente la Liquidez con la **pregunta N° 8 ¿Asociado con los niveles de morosidad, la liquidez de la Cooperativa como ha sido durante el año 2014?**

Tabla N°4.15 Modelo Matemático

V. Independiente P 5	V. Dependiente P8				TOTAL
	Creciente	Estable	Decreciente	Preocupante	
Muy Efectiva	8	14	8	27	57
Poco Efectiva	6	12	28	23	69
Nada Efectiva	4	9	12	23	48
<b>TOTAL</b>	18	35	48	73	174

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

**Fuente:** Encuesta

#### 4.3.6. Calculo Estadístico

Consta de filas que hacen referencia a las preguntas de la encuesta en este caso se han tomado 2 preguntas del total de la encuesta, Se utiliza la siguiente formula:

#### $X^2 = \text{Chi Cuadrado}$

$f_o$  = Frecuencia observadas

$f_e$  = Frecuencia esperadas

#### Grados de Libertad (gl)

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

#### En donde:

gl = Grados de libertad

f = número de frecuencias de respuestas

c = número de variables

$$gl = (3-1) (4-1)$$

$$gl = (2)(3)$$

$$gl = 6$$

$$Gl = 0,2422$$

#### Análisis del Chi Cuadrado

Formula

$$X^2 = [((f_o -)^2)/f_e]$$

**Tabla N° 4.16** Modelo Estadístico Chi Cuadrado

FO	FE	FO-FE	(FO-FE)(FO-FE)	((FO-FE)(FO-FE))/FE
8	5,89655172	2,10344828	4,424494649	0,750352894
6	7,13793103	-1,13793103	1,294887039	0,181409295
4	4,96551724	-0,96551724	0,932223543	0,187739464
14	11,4655172	2,53448276	6,423602854	0,560254083
12	13,8793103	-1,87931034	3,531807372	0,254465624
9	9,65517241	-0,65517241	0,429250892	0,044458128
8	15,7241379	-7,72413793	59,66230678	3,79431337
28	19,0344828	8,96551724	80,38049941	4,222888556
12	13,2413793	-1,24137931	1,541022592	0,11637931
27	23,9137931	3,0862069	9,524673008	0,398292022
23	28,9482759	-5,94827586	35,38198573	1,222248465
23	20,137931	2,86206897	8,191438763	0,406766651
<b>TOTAL</b>				12,13956786

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander.

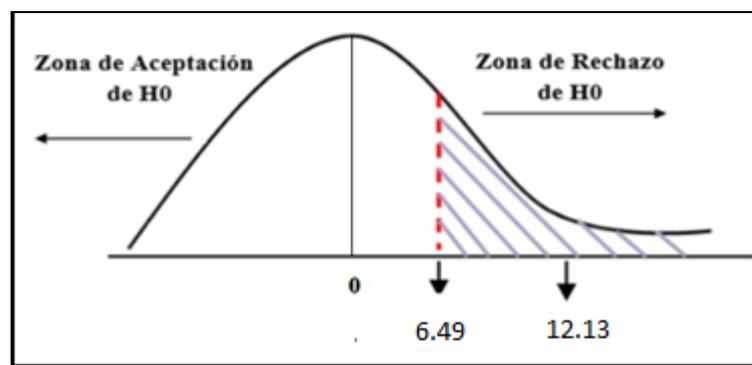
**Fuente:** Encuesta

### Regla de decisión

Si  $X^2 < 6.49$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $X^2 \geq 6.49$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

### Gráfico N.- 4.15 Chi cuadrado



**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander

#### **4.3.7. Interpretación**

Para un contraste literal con 6 grados de libertad y con el 95% de confianza, se demuestra que a través del chi cuadrado, existe relación entre la variable independiente “Recuperación de Cartera” y la variable dependiente “Liquidez”.

En la tabla de  $X^2$  es igual a 6,49 y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la misma que dice:

Hipótesis Alternativa (H1) La gestión de recuperación de cartera si incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda., de la ciudad de Puyo.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

**Las conclusiones de la presente investigación son las siguientes:**

**Los directivos en términos generales se preocupan por los resultados obtenidos en general, no son tan satisfactorios y por ende esto se reflejado en la aceptación de los socios y el mercado,**

- La gestión de recuperación de cartera, provocado por el inadecuado e insuficiente proceso en el cobro del crédito, influye directamente en la liquidez, las provisiones son cada vez más altas puesto que los recursos necesarios para generar nuevos créditos se ve amenazada y reducida.
- La gestión de recuperación de cartera se la puede considerar preocupante, debido al comportamiento de la cartera vencida, esto provocada al momento de analizar los créditos, no se realiza un estudio más a fondo del cliente, las características y condiciones que presenta el socio deben ser verificadas y validadas mediante las respectivas indagaciones tanto del negocio, trabajo, domiciliarias y demás escenarios que se dejan pasar por alto.
- De acuerdo al balance general del periodo 2014, es preocupante, el indicador de morosidad representa un 8% no está entre los términos aceptables para poder competir en el mercado, la liquidez está en el 0.10% ya que al momento de liquidar el crédito no se efectiviza el dinero de inmediato al socio, más bien debe esperar un tiempo de entre 15 a 30 días para poder recibir el dinero y el nivel de endeudamiento supera lo permitido, está en el 86%, debido a que la cooperativa presentas altas provisiones por un valor de 44.473,17, en donde la cartera de crédito total es de 1.522.507,82, además los resultados

sobre los ingresos y egresos existe una estrecha diferencia, es decir los ingresos que ha generado la Cooperativa son de \$498.667.99 en relación a los egresos que fueron de \$294.053.74, dando un excedente de apenas \$ 4.614. estos resultados preocupan no solo a la parte administrativa y directiva, sino también a las entidades de control, por no poseer valores mínimos permitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, creando el riesgo de quebrar o fusionarse con otra institución financiera.

- La actual gestión en la recuperación de cartera, es la inadecuada por parte de la Cooperativa de Ahorro Crédito Mushuc Yuyai Ltda, ya que se está incrementando la cartera vencida debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de los socios.

Los directivos y la parte administrativa de la cooperativa están de acuerdo en los cambios que se deben realizar en las políticas de crédito y cobranza, permitiendo mejorar en el proceso de otorgamiento del crédito, y con los resultados obtenidos en las encuestas esto favorece a la propuesta presentada con el fin de obtener mejores resultados en los indicadores financieros de la institución.

## **5.2. Recomendaciones**

- Mejorar las políticas de Crédito y Cobranza, capacitándoles constantemente al personal de crédito para tener un criterio más técnico y tomar decisiones correctas al momento de aprobar un crédito.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo. Mejorar en el proceso de otorgamiento del crédito, de la misma manera contar un modelo más real y analítico al momento de realizar el análisis de capacidad de pago, esta cobranza debe contar con el personal capacitado y calificado para gestionar un contacto con el cliente,

realizar un diagnóstico del socio, generar alternativas de solución con socios que no cumplen con sus obligaciones, realizar y obtener compromisos de pago, y llevar un registro de las acciones ejecutadas y que las mismas sean analizadas por parte de los supervisores.

- Además con el transcurso del tiempo, y si los indicadores de morosidad no mejoran positivamente, crear un departamento de cobranza precisamente dedicado a realizar un trabajo de recuperación de cartera, monitoreando los niveles o estados del comportamiento de pago de los socios, para de acuerdo a esos resultados ejecutar la cobranza que estos requieran.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos informativos**

##### **6.1.1 Título**

Proponer políticas de concesión de crédito y cobranza sobre la base de Capacidad de pago de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

##### **6.1.2 Instituto Ejecutora**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

##### **6.1.3 Beneficiarios**

Consejo Directivo, socios de la Cooperativa y empleados

##### **6.1.4 Ubicación**

Provincia Pastaza, Cantón Pastaza, Parroquia Puyo, Calle Atahualpa y 27 de Febrero esquina, Barrio Central del Cantón.

##### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

**Fecha de Inicio:** Mayo 2014.      **Fecha de finalización:** Diciembre 2014

**6.1.6 Responsables:** Los responsables son el investigador, gerente, empleados en conjunto con el consejo directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda., de la ciudad de Puyo.

**6.1.7 Costo:** El costo a sumir es de \$4.000, que serán financiados por la misma institución ejecutora.

## **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

El papel que juega el sistema financiero en el país es esencial para el funcionamiento de la economía y por consiguiente, para el desarrollo de Ecuador. Un sistema que tiene la capacidad de estimular y recibir el ahorro de una sociedad y distribuirlo entre los agentes económicos: ciudadanos, empresas y Estado, incentivan las actividades de consumo e inversión y genera un efecto multiplicador beneficioso en el tiempo. A partir de la entrada en vigencia del Código Monetario y Financiero (septiembre 2014), las entidades financieras tienen el desafío de consolidar nuevas estrategias para el desarrollo de las actividades de intermediación financiera.

Las políticas de cobranza deben materializar los objetivos, en acciones basadas en un buen análisis de capacidad de pago del solicitante del crédito, y de la efectiva gestión de cobranza que se debe ejecutar, y además de contar con personal que tenga experiencia en el mercado y utilizar esos conocimientos y estrategias en el campo.

Esto supone la necesidad de replantear las políticas, no solo en empresas de intermediación financiera, sino también en empresas comerciales, de seguros e industrias en donde manejen cartera de clientes y de crédito. Pero exigen también apostar por acciones de cobranza con alto grado de innovación y eficiencia, capaz de ofrecer resultados a las demandas actuales de un sector sometido a constantes cambios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo. En la actualidad es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se encuentra en el segmento de Cooperativas de piso 2, forma parte del Sistema Financiero Popular y Solidario, creada el 12 de abril del año 2006, con nueve años teniendo presencia en las zonas atendidas. En las Provincias de Pastaza siendo la matriz, con sucursales en Latacunga y la ciudad de Quito. Manteniendo los mismos procesos y gestiones en el ámbito operativo, contando con Servicios financieros innovadores y de gran satisfacción para los socios que necesitan de los productos y servicios de intermediación financiera.

### **6.3. Justificación**

El propósito fundamental de la presente propuesta, radica, en que sirva como guía real, para la ejecución en el mejoramiento de las políticas de cobranza y la plantilla de Excel para el análisis de capacidad de pago del socio, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo., que se encuentra en un proceso de mejorar la gestión de recuperación de cartera y a la vez mantener indicadores de liquidez creciente.

Esto beneficiara a los directivos y empleados de la cooperativa, a que tomen decisiones correctas, competitivas y sostenidas, enfocándose con gran proyección al futuro, de tal manera que se va a mejorar notablemente el posicionamiento en el mercado financiero. Es vital para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda., de la ciudad de Puyo. Establecer con claridad las fortalezas y debilidades, en relación a la competencia, identificando como la clave del éxito y el punto de partida para una adecuada ejecución, aplicación y seleccionando las ventajas, por lo que hay mucha expectativa sobre el presenta trabajo de investigación y los beneficios que podrían ofrecer.

### **6.4. Objetivos**

#### **6.4.1 Objetivo General**

Proponer la implementación de una nueva política de concesión de crédito, en el Sistema de Capacidad de pago y en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

#### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar el diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.
- Establecer las políticas de crédito y cobranza para que regulen el proceso de otorgamiento de crédito en sus diferentes segmentos.

- Formular las políticas de crédito dentro de la plantilla de análisis de capacidad de pago, para tomar las correctas decisiones por parte de directivos y personal de crédito.

## **6.5. Análisis de Factibilidad**

### **Tecnológica**

En la actualidad, la Cooperativa cuenta con un sistema informático modesto, es un modelo operativo en donde se efectúa las transacciones de cajas, información de los socios, balances e información de crédito, el sistema cooperativo se llama Econx, es un proveedor informático cooperativo,

### **Organizacional**

Existe una estructura organizacional diseñada acorde a los procesos requeridos tanto para los socios como para la entidad de control, para brindar el mejor servicio a los socios, a pesar de contar con esta estructura, los empleados y directivos tiene la flexibilidad para adecuar cambios que aporte al desarrollo organizacional de la institución.

### **Económico – Financiero**

La modificación de las políticas de cobranza, requiere de datos con los resultados obtenidos aplicando las políticas vigentes, para realizar un análisis y plantear escenarios de cumplimiento en función a las normativas solicitadas por el organismo de control. Las políticas determinadas por la Cooperativa y el conocimiento de las fuentes de destino de recursos y las fuentes de sondeo, se determina que no se necesita de importantes recursos para su desarrollo.

Es factible la propuesta, ya que se cuenta con los recursos económicos necesarios y lo más importante es que los directivos están con toda la predisposición para invertir en la ejecución de la misma.

## **Legal**

La Cooperativa cumple con todas las normativas legales, que corresponden a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo su control, para los reportes de sus indicadores de morosidad y de liquidez que realizan las instituciones del sistema financiero nacional.

## **6.6. Fundamentación Científico – Técnico**

### **Reestructura de Políticas de Cobranzas**

Para el mejoramiento de las políticas y procesos internos, en la actualidad las instituciones financieras en su mayoría optan por realizar un trabajo innovar y estar siempre un paso delante de su competidor. Las políticas de Cobranza son la principal herramienta y documento a seguir en las acciones que se debe realizar para la gestión de recuperación de cartera que conjuntamente con innovadoras políticas de cobranzas se fortalece el estudio y análisis para prevenir y tomar las mejores decisiones al momento de colocar un crédito.

Es decir una política de cobranza, son los procedimientos que una empresa debe seguir para cobrar los créditos que han entregado a los socios.

### **Periodo de cobranzas.**

Es el promedio de días necesarios para recolectar una cuenta por cobrar. Para computarlo: divida el promedio de ventas diario de crédito entre la cuenta por pagar.

Entonces las cobranzas requieren de mucha supervisión y de seguimiento constante; la labor proactiva es más importante que la reactiva, no es necesario esperar a que se manifiesten los problemas; una gestión inadecuada de cobranzas, pone en riesgo la operación de cualquier empresa.

La recuperación de la cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de recuperación de cartera, existen situaciones complejas que no pueden

ser valoradas ni previstas con resultados precisos, lo que lleva a la gerencia financiera a diseñar procedimientos de cobranza.

Desde el punto de vista económico, las cuentas por cobrar (crédito), representan un elemento con efectos decisivos en todos los tipos de negocios; los negocios en sus actividades son entes dinámicos que pasan por una serie de etapas o periodos en los cuales periodo de prosperidad alternan con periodos de recesión; la confianza y voluntad para el otorgamiento de crédito, monto y plazo de pago van a depender en gran parte de la etapa en la cual se encuentre el negocio.

### **Elementos relevantes de la cobranza:**

1. Evaluación crediticia previa
2. Riesgos y responsabilidades compartidas
3. Enfoque de portafolio de cobranzas
4. Proceso adecuado de gestión de cobranzas

### **Evaluación crediticia previa**

- Evaluación de crédito.
- Historial de cobranzas.
- Cuentas en atraso.
- Días promedio de cxc ( $\text{cxc} / \text{ventas anuales}$ ) x 360.
- Historial de pagos.

### **Riesgos y responsabilidades compartidas**

- Pago de comisiones sujeta a la cobranza (no pagar comisiones por vender, sino por vender y cobrar—una venta es un regalo hasta que se cobra).
- Fuerza de ventas involucrada en la gestión de cobranza.
- Gerencia involucrada en casos complejos.

### **Enfoque de portafolio de cobranzas**

- Exposición por cliente.
- Días de cuentas por cobrar.
- Monto en CxC vs capital del cliente.
- Concentración.
- Principales clientes (10, 20, 50) vs total de la cobranza.
- Días de cuentas por cobrar y tendencia.
- Evaluar tendencia histórica.

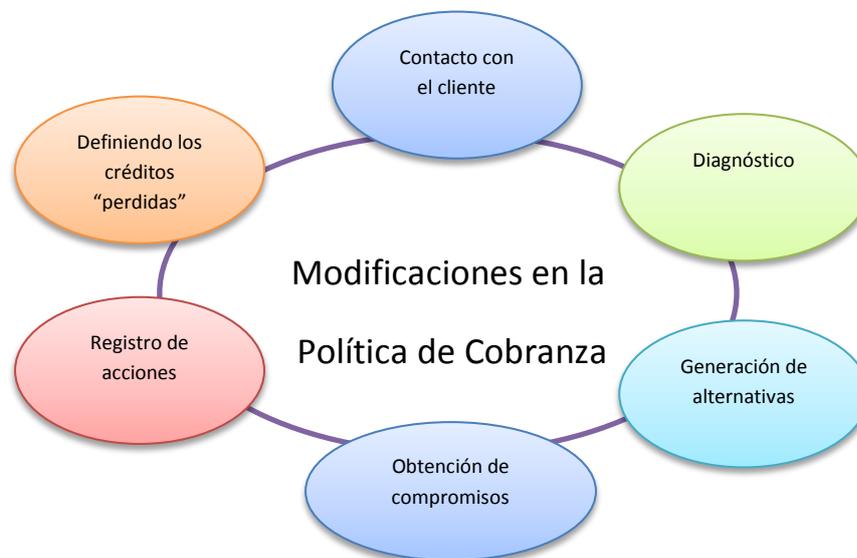
### **Proceso adecuado de gestión de cobranzas**

- Proceso recurrente.
- Emisión de reportes comprensivos que indiquen tendencias.
- Principales deudores.
- Principales deudores con atraso.
- Plan de acción y seguimiento en los casos críticos.
- Establecimiento de responsabilidades en los seguimientos.
- Acciones alternas.
- Suspensión de envíos (aún con pagos al contado)
- Acciones legales.

### **Las Políticas de Cobranza**

Las Políticas de Cobranza permiten establecer los lineamientos que permitan al área comercial y en sí, al departamento de crédito negociar con sus clientes con la finalidad de mantener una cartera sana y confiable, que pueda ser utilizada como herramienta de administración de flujos, y así poder hacer frente a los compromisos internos y/o externos sin contingencia (liquidez). Son normas de conducta o acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito e indicar lo que se debe hacer y no.

**Gráfico N°6.1 Modificaciones en la Política de Cobranza**



**Fuente:** Red Financiera Rural.  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis

### **Contacto con el Cliente**

Mantener la adecuada relación con el socio, es muy importante, como escucharle y recibir sus necesidades para enfrentar una cobranza que permita tener gran eficiencia y resultados positivos. Ejemplo: que información registra el cliente, donde está ubicado el cliente, cuales acciones ya fueron ejecutadas

#### **I Objetivo del contacto con el cliente.**

Capacitar al departamento de crédito, en conocimientos sobre el uso y manejo de la cartera de crédito, así como los pasos para la recuperación total del crédito y las posterior renovación o cancelación del crédito y el manejo de objeciones de los socios.

### **Política**

- Contratar personal con experiencia y conocimientos, para formar parte de un sistema en constante cambio e innovador competitivo.

- Contratar un plan de contingente que sea el apoyo al departamento de crédito, para obtener un control más efectivo en la cobranza.

### **Tácticas**

- Contratar y formar parte de la Red Financiera Rural para capacitaciones.
- Contar con 2 personas para el departamento de cobranzas.
- Constatar las visitas diarias a los socios mediante un registro de actividades.

### **Diagnóstico**

Realizar una investigación al socio, esto permitirá obtener un diagnóstico real, conocer las causas que han provocado los retrasos en el crédito, desde las condiciones en que se le otorgó y la situación actual, y dar un verdadero seguimiento al caso para concretar y cerrar la cobranza. Tomando en cuenta, cuál es el problema a raíz de la morosidad actual, que tipos de clientes tenemos.

## **II Política del Diagnóstico**

### **Objetivo de la Política**

Identificar la situación del socio realizando inspecciones y verificaciones, conociendo los problemas y dar el seguimiento efectivo para arreglar la obligación sin llegar a cobros judiciales.

### **Política**

- Conocer las condiciones desde un inicio cuando el socio firmó el crédito, y además hacerle llegar los respectivos documentos o notificaciones para que el socio tenga conocimiento en qué estado se encuentra su crédito.
- El seguimiento diario es muy importante para que el socio tenga la presión y la obligación de cancelar la deuda en el plazo pactado.

## **Tácticas.**

- Ser claros con los argumentos para no confundir y no ser persuasivos.
- Tener una organización, comenzar con los socios menos fuertes y terminar con los contundentes.
- Ser concretos y hablar sin rodeos.
- Los argumentos deben ser completos a fin de que se constituya en una verdadera negociación de cobranza.

## **Generación de Alternativas**

Cuáles son las posibles soluciones a ejecutar. El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.

## **III Política de generación de alternativas**

### **Objetivo de la Política.**

Es de vital importancia que el socio tenga la oportunidad de aportar y ser parte de la solución, entonces conjuntamente y si hay la colaboración llegar a generar varias alternativas o compromisos de pago, siempre y cuando se cumplan.

### **Política**

- Invertir en movilización que facilite la gestión diaria de cobranza y el control mediante un proceso interno por parte del inmediato superior.
- En este proceso por el cual las personas despiertan sus sentimientos y emociones; influencia consciente o inconsciente. El beneficio es para quien está ejerciendo la influencia como para quien se deja influencia. No se vulneran los valores.

## **Tácticas**

- Crear contextos adecuados para que los clientes, en un ámbito de respeto por la diferencias, acceden a estados e interacciones facilitadoras en la negociación.
- Conocer los modelos mentales que organizan la realidad propia y ajena, explorar, contrastar, comparar, distinguir y relacionar conceptos y vivencias.

## **Obtención de compromisos de pago**

Son los resultados obtenidos de las acciones anteriores, se debió haber realizado una buena negociación, lograr que el cliente le dé prioridad al pago del crédito de nuestro crédito, además identificar claramente cuando, donde, como y cuanto pagara el cliente.

## **Registro de acciones**

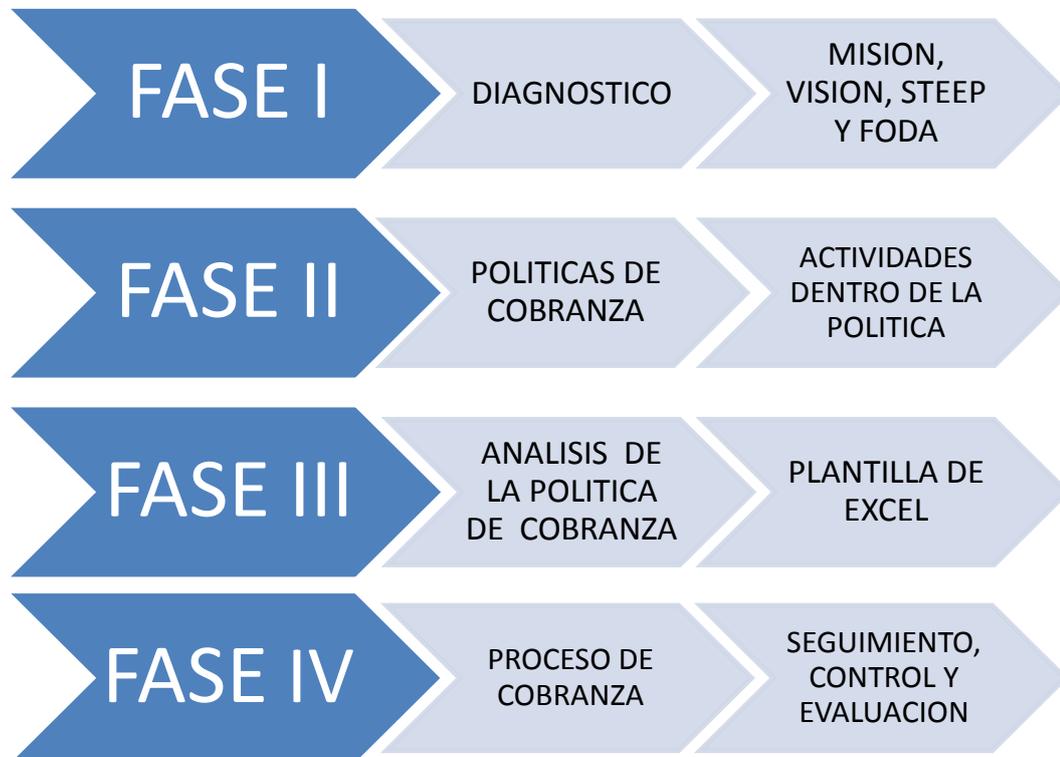
Es importante coordinar las acciones que están siendo ejecutadas, porque se debe considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuara la gestión de cobranza. Se debe realizar un trabajo organizado con el propósito mantener los parámetros y las políticas claras en este proceso.

## **Definiendo los créditos “perdida”**

Es importante también que se definan las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda o cuando la posibilidad de pago es muy baja.

## 6.7. Metodología – Plan de Acción

Gráfico N°6.2 Modificación en las políticas de Cobranza



**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander

### 6.7.1. Fase I

- **DIAGNOSTICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO.**

Antes de realizar las modificaciones en las políticas de crédito, es importante realizar un diagnóstico para determinar así cuáles son los problemas o amenazas que pueden afectar a la Institución, así también las oportunidades que brindan el entorno externo para aprovecharlas y capitalizar en beneficio de la Cooperativa.

**Visión:**

***VISIÓN***

*Ser una institución sólida, líder y competitiva, ofreciendo productos y servicios financieros de calidad, que satisfagan las expectativas del mercado en forma ágil y oportuna, en beneficio de nuestros socios.*

**Fuente:** Planificación Estratégica 2014

**Elaborado por:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

**Misión:**

***MISIÓN***

*Contribuir al mejoramiento económico de nuestros socios, a través de nuestro amplio portafolio financieros y, un compromiso social permanente que persigue el crecimiento de la comunidad.*

**Fuente:** Planificación Estratégica 2014

**Elaborado por:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

**Valores y Principios**

Es un conjunto de atributos indispensables para llevar a cabo una buena administración en el ámbito del sector financiero.

**Gráfico N°6.3** Principios y Valores



**Fuente:** Principios y Valores

**Elaborado por:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

### **Análisis STEEP**

Las estrategias no deben surgir de la nada, deben responder al entorno del negocio, de ahí la importancia de realizar un análisis de la situación actual del entorno general de la sociedad.

Pronosticar, explorar y vigilar el entorno es muy importante para detectar tendencias y acontecimientos clave del pasado, presente y futuro de la sociedad. El éxito o supervivencia de la sociedad se debe en numerosas ocasiones a la capacidad que desarrolla la misma para predecir los cambios que se van a producir en su entorno.

La metodología empleada para revisar el entorno general es el Análisis STEEP que consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro.

Nuestra recomendación es que la sociedad se convierta en una organización activa en cuanto a la exploración del entorno, vigilancia de las tendencias y anticipación de la posición de sus competidores en el futuro.

En el Análisis STEEP de (Olier, 2012) definiremos cinco factores clave que pueden tener una influencia directa sobre la evolución del negocio. El siguiente esquema sintetiza dichos factores:

**Gráfico N°6.4** Análisis del Entorno General STEEP



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis

## **Ambiente Externo**

### **Análisis STEEP**

#### **Situación Tecnológica**

La institución cuenta con un modesto modelo operativo tecnológico, denominado Sistema Econx, este proveedor ofrece un producto básico para cooperativas del tamaño de la institución, es decir va de la mano con la cantidad de socios, los servicios financieros que ofrece, el sector donde se encuentra como también el proveedor de internet, y además no cuenta con un departamento de sistemas que apoye inmediatamente en el caso de tener problemas en el sistema.

#### **Situación Organizacional.**

El tema organizacional está mejorando, debido a los requerimientos por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se ha podido evidenciar que

hay varios funcionarios que cumplen otras funciones que en este caso no es de su competencia, empezando desde el mismo gerente, es responsable y cumple las funciones de jefe de crédito, captaciones, servicio al cliente, financiero, esto conlleva a que no cuenta con un equipo de trabajo completo que se puede distribuir las tareas de acuerdo a la necesidades y tener más eficiencia en el servicio y tiempo.

### **Situación Económica**

Todos los directivos y la parte administrativa están de acuerdo y dispuestos a colaborar e invertir en los cambios propuestos, los mismos que dan la aprobación para que el Gerente ponga en marcha todas las acciones que sean necesarias para lograr una efectiva gestión en la recuperación de cartera de la cooperativa y disminuir los indicadores de morosidad y a la vez empezar a generar excelentes resultados.

### **Situación Legal.**

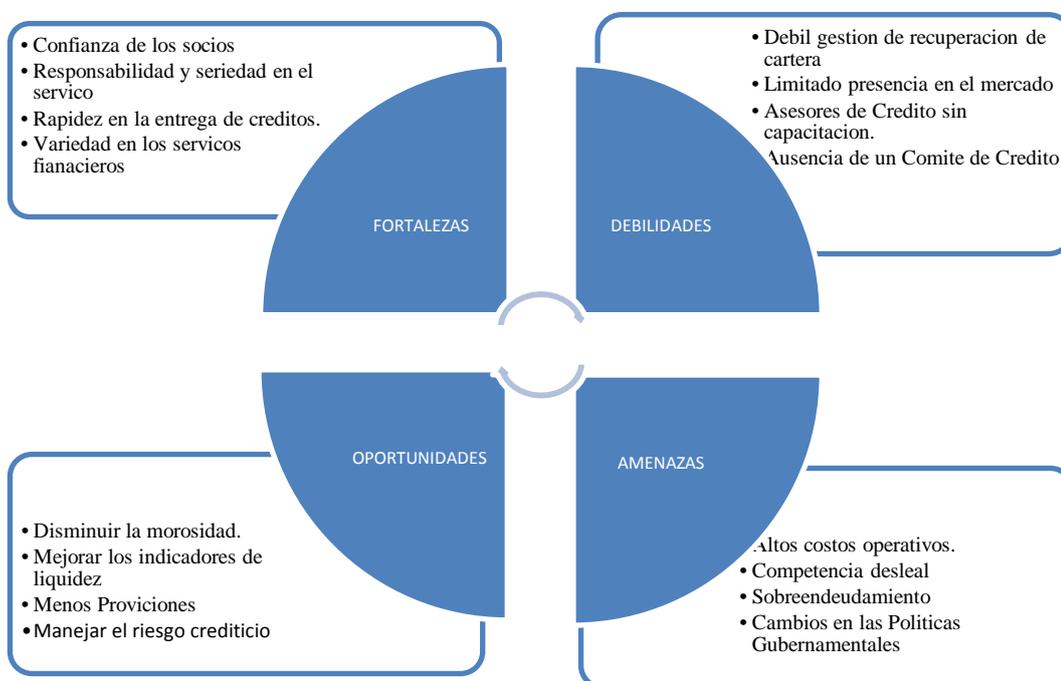
Actualmente la cooperativa cuenta con los requisitos que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria exige, de la misma manera con los permisos del cuerpo de bomberos y de las demás instituciones, la cooperativa está en proceso de adaptar a las demás exigencias por parte de UCADE, (Unidad de Control de Lavado de Activos) con un oficial de cumplimiento. De hecho la institución tiene que llenar ciertos vacíos que posee, con la contratación del personal adecuado y el presupuesto se espera cumplir lo más pronto posible para el normal funcionamiento de sus actividades.

## Ambiente Interno

### Foda

Con la finalidad de obtener más conocimiento sobre todo de los factores tanto interno como externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo. En base a estos resultados establecer políticas que se necesita para mejorar su indicador de liquidez.

**Grafico N°6. 5: FODA**



**Fuente:** Investigación Directa.

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

## Diagnostico

Producto de este trabajo se han obtenido las siguientes matrices y las estrategias que deben tomar en cuenta para poner en práctica la planeación estratégica.

### Matriz de Relación Fortalezas – Oportunidades (fo)

Tabla N°6.1: FO

OPORTUNIDADES	CLASIFICACIÓN	PONDERACIÓN	VALOR
Disminuir la morosidad	2	0.05	0.1
Mejorar los indicadores de liquidez.	3	0.08	0.24
Menos Provisiones	3	0.08	0.24
Manejar el Riesgo Crediticio	3	0.08	0.24
<b>AMENAZAS</b>			
Altos costos operativos	3	0.08	0.24
Competencia desleal	3	0.08	0.24
Sobreendeudamiento	2	0.05	0.1
Cambios en las Políticas gubernamentales	1	0.03	0.03
	<b>TOTALES</b>	8.45	1.43

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Sánchez, Luis.

### Fortalezas y Oportunidades, Políticas a cambiar

Tabla N°6.2: Políticas de Cobranza y Procedimiento FO.

<b>POLÍTICAS DE COBRANZA Y PROCEDIMIENTO</b>			
1	Disminuir la morosidad	Fortalecer la rentabilidad de la Cooperativa	
2	Mejorar los indicadores de liquidez.	Buena imagen institucional	
3	Menos Provisiones.	Incremento de Utilidades	
4	Manejar el Riesgo Crediticio	Controlar y manejar la cartera de crédito	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Luis Sánchez Santander.

**Matriz de Relación Debilidades – Amenazas (da).**

**Tabla N° 6.3**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>VALOR</b>
<b>Confianza de los socios</b>	3	0.08	0.24
<b>Responsabilidad y seriedad en los servicios</b>	3	0.08	0.24
<b>Rapidez en la entrega de créditos</b>	2	0.05	0.1
<b>Variedad en los servicios financieros</b>	2	0.05	0.1
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>Débil gestión en la recuperación de cartera</b>	1	0.02	0.02
<b>Limitada presencia en el mercado</b>	1	0.02	0.02
<b>Asesores de crédito sin capacitación</b>	0	0.00	0
<b>Ausencia de Comité de Crédito</b>	0	0.00	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0.30</b>	<b>0.72</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

**Debilidades y Amenazas, Políticas de cobranza a cambiar**

**Tabla N°6.4:** Políticas de Cobranza y Procedimiento DA

<b>POLÍTICAS DE COBRANZA Y PROCEDIMIENTO</b>		
<b>1</b>	<b>Débil gestión en la recuperación de cartera</b>	<b>Invertir en movilización que facilite la gestión diaria de cobranza y el control mediante un proceso interno por parte del inmediato superior.</b>
<b>2</b>	Limitada presencia en el mercado	El disminuir los indicadores de morosidad, y mantener una cartera sana permitirá expandir en la zona central del país.
<b>3</b>	Asesores de crédito sin capacitación	Contratar proveedores de conocimiento y experiencia, para formar parte de un sistema en constante cambio e innovador competitivo.
<b>4</b>	Ausencia de un comité de crédito	Contratar un plan de contingente que sea el apoyo al departamento de crédito, para obtener un control más efectivo en la cobranza

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

### 6.7.1. Fase II

#### Políticas de Cobranza

Puede ser considerada como el punto principal del proceso. Consiste en el trabajo previo que debe ser realizado con el fin de formular e implantar eficazmente las modificaciones en las políticas de cobranza y el proceso.

Políticas de Cobranza: Alcanzar los resultados basados en una diferenciación del sector financiero.

**Segmento Meta: Directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda.** de la ciudad de Puyo.

**Implementación y modificación en las políticas de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito mushuc yuyai Ltda. de la ciudad de puyo.**

#### Metodología en las políticas de cobranza

**Grafico 6.6** Proceso en la Política de Cobranza para la Recuperación de Cartera

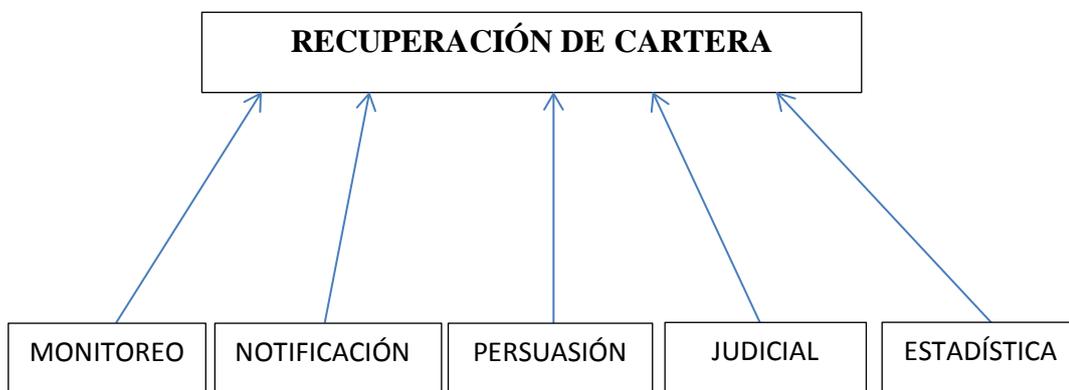


**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

Se considera en este trabajo a la “Recuperación de Cartera” como parte fundamental y se identifican los procesos y subprocesos que de aquí se desprenden. La Recuperación de Cartera engloba una serie de procesos que de ella

se desprenden. Actualmente en la institución y tal como se mencionó en el Capítulo 2 del presente trabajo, no se encuentran establecidos formalmente, sino corresponden a un conjunto de conocimientos técnicos y políticas aplicadas conformes la coyuntura y sobre todo la experiencia. No obstante, siempre será mejor normar los procesos y sociabilizarlos al usuario, de manera que sean conocidos, aceptados y aplicados.

**Grafico 6.7** Actividades en el proceso de Recuperación de Cartera con la Política de Cobranza



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

Cada actividad engloba otra variedad de tareas a ejecutar para lograr el objetivo final que es el cobro de las obligaciones. En este sentido y para optimizar el proceso, se proponen algunos cambios factibles de realizarlos.

Todo el Sistema de Gestión de Cartera compuesto por los elementos arriba anotados, funcionará a partir de la definición de las políticas que, con respecto al proceso de Recuperación se plantean, es por ello que esta definición se encuentra ubicada en primer lugar.

## **Matriz de análisis:**

### **Introducción:**

Con el propósito de fortalecer, mejorar y estandarizar los procesos y procedimientos en la operatividad del área de crédito y cobranzas se elaboró la presente política que contribuirá en la prudente gestión del negocio de crédito a fin de salvaguardar los recursos entregados por los socios y clientes y en una eficiente generación de ingresos que permitan la generación de la rentabilidad suficiente para apalancar el crecimiento de la institución.

La presente política establece los límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos.

La implementación de cambios (en adelante “Política”) ha sido preparado para que los funcionarios vinculados al área de crédito de la cooperativa cuenten con normas uniformes en la administración y análisis de riesgo, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso, y cobranzas; en complemento constituirá una herramienta de base para la ejecución de sus tareas y funciones por los responsables de las áreas de control y supervisión interna.

Es atribución del Consejo de Administración dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones legales que rijan para el efecto, también es parte de sus atribuciones la aprobación y revisión anual de las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad, finalmente es deber del Consejo aprobar la creación de los comités de crédito que la Institución creyera conveniente.

Las presentes modificaciones están alineadas a las normas y disposiciones legales vigentes derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, y en general de las normas de prudencia y sana gestión financiera, y no será contraria a

los lineamientos que puedan remitir otros organismos del sistema que puedan surgir a posteriori.

**Definición de las políticas de crédito y cobranza:**

Por Política de crédito y cobranza se comprende a toda guía, regla o parámetro formal que sirve como referente para la toma de decisiones y actuación por parte del personal de la cooperativa y cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio. Constituye su objetivo el de proveer pautas estratégicas aplicadas a la administración del riesgo de crédito, con el fin de estandarizar y regular la gestión de crédito en la cooperativa.

**Matriz de análisis de Políticas de Crédito**

**Tabla N°6.5** Políticas de crédito

<b>ÍTEMS</b>	<b>POLÍTICA VIGENTE</b>	<b>POLÍTICA NUEVA</b>
1	Todo sujeto de crédito podrá acceder hasta 4 operaciones crediticias en la línea de Microcréditos y hasta 3 operaciones crediticias en las demás líneas de crédito en conjunto con todas las oficinas operativas de la Cooperativa.	Todo sujeto de crédito podrá acceder hasta 2 operaciones crediticias en la línea de Microcréditos y hasta 1 operación crediticia en las demás líneas de crédito en conjunto con todas las oficinas operativas de la Cooperativa.
2	Se concederán operaciones crediticias a clientes que no son socios de la cooperativa, y a socios menores de 23 años de edad que presenten capacidad de pago.	No se concederán operaciones crediticias a clientes que no son socios de la cooperativa, ni a socios menores de 23 años de edad, a excepción de los casos que presenten capacidad de pago los cuales serán tratados por el nivel de aprobación correspondiente.
3	Personas Naturales o jurídicas que mantienen o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 6 meses a la fecha de solicitar el crédito en la Cooperativa o En cualquier otra	No son sujetas de crédito personas naturales o jurídicas que mantuvieren o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 12 meses a la fecha de la solicitud de crédito en la

	entidad del Sistema financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.	Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.
4	Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que presenten alguna actividad económica.	Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que presenten alguna actividad económica y no demuestren capacidad y voluntad de pago.
5	Que sus actividades empresariales deba contar con estabilidad localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución,	Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria de al menos 12 meses, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
6	Que este bien administrado el negocio.	Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
7	Que la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 3 meses de operación. (personas naturales y jurídicas) Se concederá créditos por montos de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los socios y con la viabilidad del sector económico en que desarrolla sus actividades, del tipo de operación, garantías a satisfacción de la cooperativa y de la rentabilidad institucional.	Que la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 12 meses de operación. (personas naturales y jurídicas) Se concederá créditos por montos suficientes, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los solicitantes siempre y cuando se haya realizado un análisis exhaustivo de capacidad de pago, voluntad de pago, de la viabilidad del sector económico en que desarrolla sus actividades, del tipo de operación, garantías a satisfacción de la cooperativa y de la rentabilidad institucional.

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

## Matriz de análisis de Políticas de Cobranza

**Tabla N°6.6** Políticas de Cobranza Propuestas

<b>N° DE POLÍTICA</b>	<b>POLÍTICA ANTERIOR</b>	<b>POLÍTICA NUEVA</b>	<b>¿Por qué?</b>
<b>P1</b>	<b>El departamento de crédito son los encargados establecer los mecanismos internos y externos para asegurar la cobranza</b>	La Gerencia General será la encargada de implementar los mecanismos internos y externos para asegurar la recuperación de la Cartera en la Cooperativa	La máxima autoridad es la responsable de tomar las mejores decisiones, el departamento de crédito solo cumple con las disposiciones
<b>P2</b>	<b>La instancia legal para el cobro de las obligaciones se realizara mediante la contratación de un abogado.</b>	El proceso legal para el cobro de las obligaciones en mora generadas por la concesión de cualquier tipo de Crédito, se efectuará a través de la contratación de un Abogado Externo.	Se generaliza la gestión en todas las líneas de crédito mediante un abogado externo
<b>P3</b>	<b>El trámite legal para la recuperación de la cartera vencida de la institución, iniciara a partir del día 160 de vencimiento del crédito</b>	El trámite legal para la recuperación de la cartera vencida en cualquier tipo de crédito que maneje la Institución, iniciará a partir del día 101 de vencimiento del crédito	No se puede dejar pasar mucho tiempo ya que la recuperación tiene un proceso y se debe cumplir con los parámetros establecidos
<b>P4</b>	Los efectos de recuperación de la cartera vencida en cuanto a la gestión a realizar en cualquiera de sus etapas, se procederá a cobrar los créditos más vencidos entre los tipos de crédito que maneja la Cooperativa.	A efectos de recuperación de la cartera vencida en cuanto a la gestión a realizar en cualquiera de sus etapas, no habrá diferenciación entre los tipos de crédito que maneja la Cooperativa.	Si se requiere del cobro inmediatamente se aplicara el cobro en ese momento sin considerar en la etapa que se encuentra
<b>P5</b>	A más de los reportes que genera el sistema de Módulo de Cobranzas, los responsables deberán monitorearlas. Además, el Departamento de Crédito enviara informes para verificar el monitoreo realizado a los directivos	A más de los reportes que genera el sistema de Módulo de Cobranzas, los responsables deberán obtener estadísticas periódicas sobre la situación de la Cartera en la Cooperativa,	Se debe socializar las gestiones de manera organizada y clara, y en tiempos establecidos

	de la Cooperativa	monitorearlas y efectuar informes para la toma de decisiones. Además, el Departamento de Crédito y Cobranzas deberá definir sus Indicadores de Gestión relacionados con la Cartera por Vencer y Vencida, y efectuar el monitoreo periódico sobre su evolución.	
<b>P6</b>	Será competencia del Gerente General la autorización, previo análisis, para la reestructuración y refinanciación de un crédito	Será competencia del Comité de Cobranzas la autorización, previo análisis, para la reestructuración y refinanciación de un crédito	Este tipo de casos necesitan mayor análisis ya que si se está con una instancia legal lo más práctico será continuar con el proceso vigente y la reestructuración será en casos viables
<b>P7</b>	A efectos de la cobranza de la deuda en caso de Morosidad, se aplicará al deudor los gastos por recuperación que correspondan	A efectos de la liquidación de la deuda en caso de Cartera Morosa, se aplicará al deudor los gastos por recuperación que correspondan	Los costos operativos que genera la institución al momento de realizar el cobro, afecta a las provisiones y se debe recuperar ese dinero con el proceso de cobro de los créditos vencidos
<b>P8</b>	<b>Toda</b> Reestructuración o Refinanciación que solicite el socio, será aprobada por el Gerente General	Todo trámite de Reestructuración o Refinanciación deberá efectuarse a partir de la solicitud interpuesta por el cliente y será aprobada previo análisis tan sólo por el Comité de Cobranzas.	Este trámite solo se aplicara en el caso de que el socio solicite la reestructura del crédito, y será aprobada solo por el departamento de cobranzas

**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

La definición de las políticas es de suma importancia para el desenvolvimiento de los miembros de una organización en sus funciones; motivan y respaldan sus acciones. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo. Sería preciso definir las para las áreas claves o aquella en las cuales los macro procesos se sustentan. Se manejan si bien es cierto, políticas crediticias, es la base para el análisis y concesión de los distintos créditos; sin embargo siempre se sugiere la “formalización” de estas políticas y su posterior difusión. Estos lineamientos van íntimamente ligados al Manual de Procedimientos en el qué hacer y cómo hacer; consisten en las reglas del juego. Para el Área de Cobranzas se elaboró dicho Manual en base a las políticas que, si bien es cierto estaban vigentes en casi todos los casos, no estaban escrita.

### **Fase III**

#### **Análisis de las Políticas de Cobranzas aplicadas**

##### **Plantilla de Análisis de Capacidad de Pago (Excel)**

La plantilla de Excel, hoy en día es una de las herramientas que permite realizar un preciso levantamiento de información del socio, analizando todos los aspectos sociales, económicos y los indicadores financieros, es una herramienta que evalúa la capacidad de pago del socio al momento de solicitar un crédito, de esta manera se obtiene resultados positivos o negativos del negocio, en donde las instituciones financieras más grandes analizan el alto riesgo que todo crédito significa, esta plantilla necesariamente deben tener relación directa con el sistema operativo de la Institución, en donde el proceso se clasifica por etapas, obteniendo una calificación del socio de acuerdo al levantamiento y procesamiento de la información que esta arroja.

La estructura estaría dada de la siguiente manera, con el formato actual de todos los ítems más relevantes que se están utilizando actualmente y con posteriormente con los formatos a implementar quedando detallada de la siguiente manera:

## Matriz de análisis de la planilla actual y la plantilla propuesta

**Tabla N° 6.7** Matriz de Análisis de la Plantilla anterior y la Propuesta

INDICADOR A MEDIR	PLANILLA ANTERIOR	PLANILLA NUEVA	¿Por qué?
Datos personales del socio	Dirección, nombres, fecha, integrantes de la familia, entorno del negocio, vivienda, actividad del socio		
Datos del crédito	Monto, Utilidad del Negocio.	Frecuencia de Ventas.	Para obtener una evaluación personal del socio
Actividad Económica	Detalle de la actividad, Insumos, Precio de Venta, Costo de Ventas, Total de Ventas, Total de Compras	Margen de Ganancia, Inventario, y la Estacionalidad de las ventas o producción	Obtener un margen real del mercado en cuanto a los márgenes de ganancia en precios y costos
Gastos del Negocio,	Empleados, Transporte, Alimentación,	Imprevistos, adicionar un 5% del total gastos del negocio.	Siempre el cliente manifiesta realizar pocos gastos
gastos familiares	alimentación, vivienda, salud, transporte, gasolina, vestimenta, diversión		
Activos en la coop.		efectivo, dpf,	Para conocer el ahorro que realiza en la coop, para realizar un crédito
Patrimonio	Terrenos, vivienda, maquinaria, vehículos, mercadería,		

Cuentas por pagar	Total deudas a pagar	Total deudas a largo plazo, a corto plazo a pagar	Para diagnosticar el nivel de endeudamiento y el número de ifis
		Resumen socio económico	De la información obtenida en los análisis anteriores presenta un escenario general y verificar los puntos débiles, fuertes y a mejorar del socio
		Indicadores	Obtenemos datos para conocer el nivel de endeudamiento, liquidez, capital, rotación de inventarios

**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis.

Para un mejor monitoreo de lo anterior, es preciso adaptar al sistema de alertas. Se sugiere trabajar en línea dentro del Módulo de Cobranzas, y no sería óptimo desarrollar una base de datos (hoja electrónica Excel), independiente del modelo. Podría ayudar por supuesto, en cuanto a registro del proceso; sin embargo resulta más ventajoso trabajar dentro del propio software. Es preciso recordar que en cualquier instancia del proceso, tanto el deudor como el garante podrán efectuar la cancelación total o parcial del crédito.

## Plantilla Actual

### Modelo de plantilla

### Grafico N°6.8

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D  
MUSHUK YUYAI  
MATRIZ DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION  
COMERCIAL, PRODUCCION Y SERVICIOS**

NOMBRES: \_\_\_\_\_ SOCIO: \_\_\_\_\_  
ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**EVALUACION PERSONAL DEL CLIENTE**

Quien atendió el negocio? TITULAR  CONVUUGE  OTRO   
 Ubicación del negocio: MERCADO  ESTABLECIMIENTO   
 CENTRO COMERCIAL  OTRO   
 Otros negocios del solicitante: \_\_\_\_\_  
 Registros contables? SI  NO   
 Estado de salud de las cargas: BUENO  MALO  REGULAR   
 Margen de Utilidad Declarado: \_\_\_\_\_% Integrantes de la Familia   
 Monto de Crédito: \_\_\_\_\_  
 Estacionalidad de las Ventas Mensu 1

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B

**DECLARACION DE ACTIVIDADES DEL CLIENTE**

	BUENO	MALO		BUENO	MALO
LUNES	0	0	VIERNES	0	0
MARTES	0	0	SABADO	0	0
MIERCOLES	0	0	DOMINGO	0	0
JUEVES	0	0		0	0
JUEVES	0	0		0	0

PROMEDIOS DIARIOS

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	MENSUAL
0	0	0	0	0	0	0	0
PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	TERCERA SEMANA	CUARTA SEMANA	MENSUAL			
0	0	0	0	0			
PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	MENSUAL					
0	0	0					
MENSUAL	0						

VTAS. CONTADO	0
VTAS. CREDITO	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

**Elaborado por:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

En este formato se introduce la información principal del socio, como datos preliminares en la entrevista del solicitante de ahí se obtiene lo siguiente;

**Entorno Familiar del Solicitante:** Conocer el nivel de vida y en qué condiciones el solicitante y su familia viven.

Además de los nombres, actividad económica, monto e integrantes de la familia del solicitante

**Frecuencia de Ventas:** De hecho hay negocios que generan ingresos diarios muy buenos, como también lo hay semanales, mensuales, trimestrales etc.

## Grafico N° 6.9 Plantilla 2

VENTAS MENSUALES		0		TOTAL VTAS.		0					
<b>COMPRAS</b>											
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	MENSUAL				
0	0	0	0	0	0	0	0				
PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	TERCERA SEMANA	CUARTA SEMANA	MENSUAL							
0	0	0	0	0							
PRIMERA QUINCENA	SEGUNDA QUINCENA	MENSUAL									
0	0	0									
MENSUAL		0									
COMPRAS MENSUALES		0									
<b>ANALISIS DE COSTOS Y PRECIOS UNITARIOS MENSUAL (EMPRESAS DE PRODUCCION O SERVICIOS)</b>											
PRODUCTO 1			PRODUCTO 2			PRODUCTO 3		TOTALES			
Nombre:			Nombre:			Nombre:					
<b>FRECUENCIA PRODUCCION</b>	<b>UNIDADES PRODUCCION</b>	<b>1</b>	<b>A PRODUCCION</b>	<b>UNIDADES PRODUCCION</b>	<b>1</b>	<b>FRECUENCIA PRODUCCION</b>	<b>UNIDADES PRODUCCION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		
INSUMOS	Cant.	C. Unit.	C. Total	INSUMOS	Cant.	C. Unit.	C. Total	INSUMOS	Cant.	C. Unit.	C. Total

ES NECESARIO DEFINIR LAS CANTIDADES PRODUCIDAS PARA VERIFICAR CON LA INFORMACION DE VENTAS

TOTAL MATERIA PRIMA	0	0	0	0	0	0	0
A. COSTO UNITARIO TOTAL	PROMEDIO	0,00	SE	0,00	0,00	0,00	0,00
B. PRECIO DE VENTA UNITARIO		0		0	0	0	0
C. UNIDADES VENDIDAS	MENSUAL	0		0	0	0	0
D. UNIDADES VERIFICADAS	INVENTARIO	0		0	0	0	0
VENTAS MENSUALES (BxC)		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
COSTO DE VENTAS (Ax C)		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
INVENTARIOS (Ax D)		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
% MARGEN		#DIV/0!		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

ANALISIS DE COSTOS Y PRECIOS UNITARIOS MENSUAL (EMPRESAS COMERCIALES)								
Productos	1. Costo Unitario	2. Precio Unitario	3. Unidades Vendidas	4. Unidades Verificadas	5. Costo de Ventas (1x3)	6. Ventas totales (2x3)	7. Inventarios (1x4)	% Margen
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0,0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
			0	0	0	0	0	#DIV/0!

Fuente: Dpto. de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

### Análisis de ventas productivas y comerciales

Se consideran la cantidad de insumos y los precios que estos tienen en el mercado para la producción de uno o más productos, con un análisis de costos finalmente se obtiene el margen de ganancia esto en los análisis productivos, y los comerciales manejando precios de compra y venta y la frecuencia de las ventas de acuerdo al mercado.

Los productos que el socio comercializa y produce, en esta plantilla tiene un límite de los mismos, esto quiere decir que si hay negocios que presenten hasta tres actividades productivas, como por ejemplo un carpintero que elabora, puertas, mesas, muebles etc., solo podemos considerar los que más alta demanda generen, lo mismo el parte comercial, por ejemplo una tienda, no le podemos considerar todos los productos, por tener muchos en perchas y solo podemos seleccionar 7 ítems más vendidos y una opción de inventarios

Implementamos colocar precios y costos de venta, para mantener resultados más reales mediante las ventas mensuales y la rotación del inventario, y así estos indicadores mostraran el nivel de ventas y compras mensuales, semanales y diarias.

### Plantilla (propuesta)

Gráfico N°6.10 Planilla 1

		<b>VENTAS menos COMPRAS =</b>		<b>0,00</b>	
		<b>GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO</b>			
ARRIENDO	0,00			<b>Descripción Empleados</b>	
Servicios Básicos	0,00	0,00		<b>Cargo</b>	<b>N.-</b>
TRANSPORTE	0,00				<b>Salario</b>
PUESTO	0,00				<b>Total</b>
Empleados	0,00				0
Otros Gastos	0,00				0
Imprevistos	0,00				0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>(3) menos</b>		<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>
		<b>ENTORNO FAMILIAR</b>			
<b>OTROS INGRESOS FAMILIARES</b>				<b>GASTOS FAMILIARES</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>SOCIO</b>	<b>CONYUGE</b>		0	
Sueldos y Salarios	0,00	0,00		Alimentación	0,00
Comisiones				Habitacion y Renta	0,00
Honorarios Profes.		0,00		Servicios Básicos	0,00
Intereses por DPF				Vestuario	0,00
Arrendamiento	0,00			Gasto de Transporte	0,00
Otros ingresos	0,00			Gastos Educativos	0,00
Especifique:				Gasolina y Combustible	0,00
Remesas				Diversión y Entretenimiento	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>(2) mas</b>		Salud y otros	0,00
				Imprevistos	0,00
				<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>
				<b>(4) menos</b>	
<b>DISPONIBLE</b>		<b>EXIGIBLE</b>			
Caja	0,00	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
Cooperativa	0,00	15 - 30 Días	30 - 60 Días	60 - 90 Días	<b>TOTAL</b>
Depositos a Plazo Fij	0,00	0,00			0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>				
		<b>REALIZABLE</b>			
<b>MERCADERIAS</b>					
Inventario Produccion y Servicios	0,00				
Inventario Comercial	0,00				
<b>TOTAL INVENTARIOS</b>	<b>0,00</b>				
		<b>VIENE DEL ANVERSO</b>			

Muebles y Enseres			0,00			0	0
Activos Intangibles							0
Activos del Negocio			0,00				0
<b>TOTAL</b>			<b>0,00</b>				<b>0</b>

**DEUDAS CORTO PLAZO**  
**Cuentas por Pagar**

**Proveedores / Instituciones Financieras**

EMPRESA / ENTIDAD	MONTO	CUOTA	PLAZO	FECHA DE PAGO
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
	0,00			

**DEUDAS LARGO PLAZO**  
**Cuentas por Pagar**

**Entidades Financieras**

ENTIDAD	MONTO	CUOTA	PLAZO	FECHA PAGO
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
	0,00	0,00		
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		

<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>0,00</b>	(5) menos	$(1) + (2) - (3) - (4) - (5)$	<b>EXCEDENTE</b>	<b>0,00</b>
CORTO PLAZO	0,00	0,00		<b>50%</b>	<b>0,00</b>
LARGO PLAZO	0,00	0,00			

**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis

En esta parte del análisis abrimos una segundo hoja de Excel, para enlazar mediante fórmulas la información que en la anterior hoja se reflejó, y destacando los siguientes elementos de estudio.

**Gastos del Negocio:** Se consideran aquellos costos, por ejemplo los servicios básicos, el transporte, empleados que requiere de acuerdo a las necesidades y condiciones del negocio. Además el pago a proveedores.

**Caja o DPF:** La cantidad de dinero que el socio tiene en la cooperativa, ya sea este disponible o como en una inversión, y que este valor le sirva en el activo en el balance general de estudio.

**Gastos Familiares:** Es importante aquí la cantidad de integrantes del hogar, y si tienen participación directa como generadores de ingresos o gastos, considerando los gastos básicos por cada miembro que represente por ejemplo: salud, alimentación, educación, servicios básicos, transporte y otros gastos.

**Patrimonio:** Es importante considerar que el solicitante de acuerdo al monto solicitado debe tener un patrimonio que lo respalde, más allá de que presente un garante, deberíamos considerar aquellos bienes productivos e improductivos que posee, puede ser un terreno con sembríos, vehículos, casas, maquinaria, activos fijos tangibles. En algunos casos se les puede considerar un activo intangible, como por ejemplo el puesto de un bus, taxi etc.

**Obligaciones Financieras:** Aquí está casi más del 50% de capacidad de pago del socio, pues se debe considerar las obligaciones presentes en el sistema financiero nacional, en montos, cuotas y plazos, analizar el buró de crédito, considerando el nivel de endeudamiento y el número de instituciones que posee, además de que no presente valores vencidos como deudor y garante.

**Capacidad de Pago:** Para conocer la capacidad de pago del solicitante se toman en cuenta lo siguiente:

- Monto y valor de la cuota a pagar.
- Nivel de Ingresos.
- Nivel de Gastos.
- Patrimonio.

**Por ejemplo:**

Si un socio solicita \$3.000 con un plazo máximo de dos años, la cuota será de \$180 mensuales, sus ventas son de \$1.200, sus gastos generales son \$850, el

excedente es de \$350, el socio debe presentar un 50% más del valor de la cuota como excedente, esto quiere decir que la cuota es de \$180, el socio debe tener un valor de excedente de \$360, el cual no cumple, no tiene capacidad de pago para el presente crédito, no genera lo esperado. Y el patrimonio de respaldar por lo menos con el 80% del monto solicitado.

**Excedente:** este indicador es entre los más relevantes del estudio, nos permite colocar la cuota que el socio va a pagar, a este valor le multiplicamos por dos, y debe presentar un 50% adicional al valor de la cuota, tomando en cuenta la diferencia de los ingresos y gastos que genere el negocio:

**Grafico N°6.11** Cuotas



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Sánchez, Luis

**Conclusión:** Si la diferencia de los gastos e ingresos es de \$250, tiene capacidad de pago para asumir un crédito en donde la cuota es de \$125

## Plantilla propuesta

### Resumen de balances

**Grafico N°6.12** Plantilla 2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D MUSHUK YUYA LTDA																							
RESUMEN SOCIOECONÓMICO																							
NOMBRES: <input type="text"/>		FECHA: <input type="text"/>																					
SOCIO: <input type="text"/>																							
ESTADO DE RESULTADOS																							
<b>Ventas</b>		<b>0,00</b>																					
Ventas de Contado	0,00																						
Ventas a Crédito	0,00																						
<b>Compras</b>		<b>0,00</b>																					
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>0,00</b>																					
Gastos Operativos																							
Arrendos	0,00																						
Servicios Básicos	0,00																						
Transporte	0,00																						
Impuestos	0,00																						
Empleados	0,00																						
Otros Gastos	0,00																						
Imprevistos	0,00																						
<b>Utilidad Neta del Negocio</b>		<b>0,00</b>																					
Gastos Familiares																							
Alimentación	0,00																						
Habitación y Renta	0,00																						
Servicios Básicos	0,00																						
Vestido, Ropa y Zapatos	0,00																						
Gasto de Transporte	0,00																						
Gastos Educativos	0,00																						
Gasolina y Combustible	0,00																						
Diversión y Entretenimiento	0,00																						
Otros	0,00																						
Imprevistos	0,00																						
<b>Excedente</b>		<b>0,00</b>																					
.. + Citros Ing. Familiares	0,00																						
.. - Cuota Prestamos	0,00																						
<b>Utilidad o Pérdida</b>		<b>0,00</b>																					
BALANCE GENERAL																							
ACTIVO																							
Caja		0,00																					
Cooperativa		0,00																					
Cuentas por Cobrar		0,00																					
INVERSIONES																							
Depositos a Plazo Fijo		0,00																					
INVENTARIOS																							
Prod. Terminado Produccion	0,00																						
Prod. Terminado Comercial	0,00																						
<b>Total Activo (Corriente)</b>		<b>0,00</b>																					
Activos Fijos																							
Terreno (s)	0,00																						
Vivienda	0,00																						
Vehículo	0,00																						
OTROS ACTIVOS	0,00																						
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>0,00</b>																					
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		<b>0,00</b>																					
INDICADORES																							
Líquidez																							
Activo Corriente																							
Pasivo Corriente			#¡DIV/0!																				
Debe ser mayor o igual a 1																							
Endeudamiento																							
Pasivo Total	x (100)																						
Activo Total			#¡DIV/0!																				
Debe ser menor a 70%																							
Rotación Inventarios Produccion-Servicios																							
Costo de Ventas																							
Inventario			#¡DIV/0!																				
Rotación de Inventarios Comercial																							
Costo de Ventas																							
Inventario			#¡DIV/0!																				
Margen Rentabilidad Produccion-Servicios																							
Ventas - Compras	x (100)																						
Ventas			#¡DIV/0!																				
Margen de Rentabilidad Comercial																							
Ventas - Compras	x (100)																						
Ventas			#¡DIV/0!																				
Endeudamiento Monto/ K.T.																							
Monto de Crédito	x (100)																						
K.T.			#¡DIV/0!																				
PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA																							
<b>ATRIZ DE INVESTIGACION CREDITICIA</b>																							
<b>Investigación de Referencias Personales</b>																							
Identidad verificada	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Estado civil verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																				
Domicilio verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Propiedad del Negocio verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																				
Tiempo del Negocio verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																						
<b>Investigación de Referencias Laborales</b>																							
Relación verificada	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Cargo verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																				
Tiempo verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Nivel de ingresos verificado	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																				
Telefono Domicilio (Deudor y Garantes)	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																						
Nivel de ingresos	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Patrimonio	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N																				
Precio de servicios basicos	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	Oservaciones:	Fecha:																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 20%;">Tipo de Crédito</th> <th style="width: 30%;">Consumo</th> <th style="width: 30%;">Origen de los fondos para el pago de la cuota</th> <th style="width: 20%;">Propuesto</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				Tipo de Crédito	Consumo	Origen de los fondos para el pago de la cuota	Propuesto	<input type="checkbox"/>															
Tipo de Crédito	Consumo	Origen de los fondos para el pago de la cuota	Propuesto																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
		Saludo	Monto de Crédito (en dólares)																				
		Negocio	Monto de cuota:																				
		Rentas	Forma de pago:																				
		Otros	Plazo de crédito:																				

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Luis Sánchez Santander

### Análisis del presente escenario

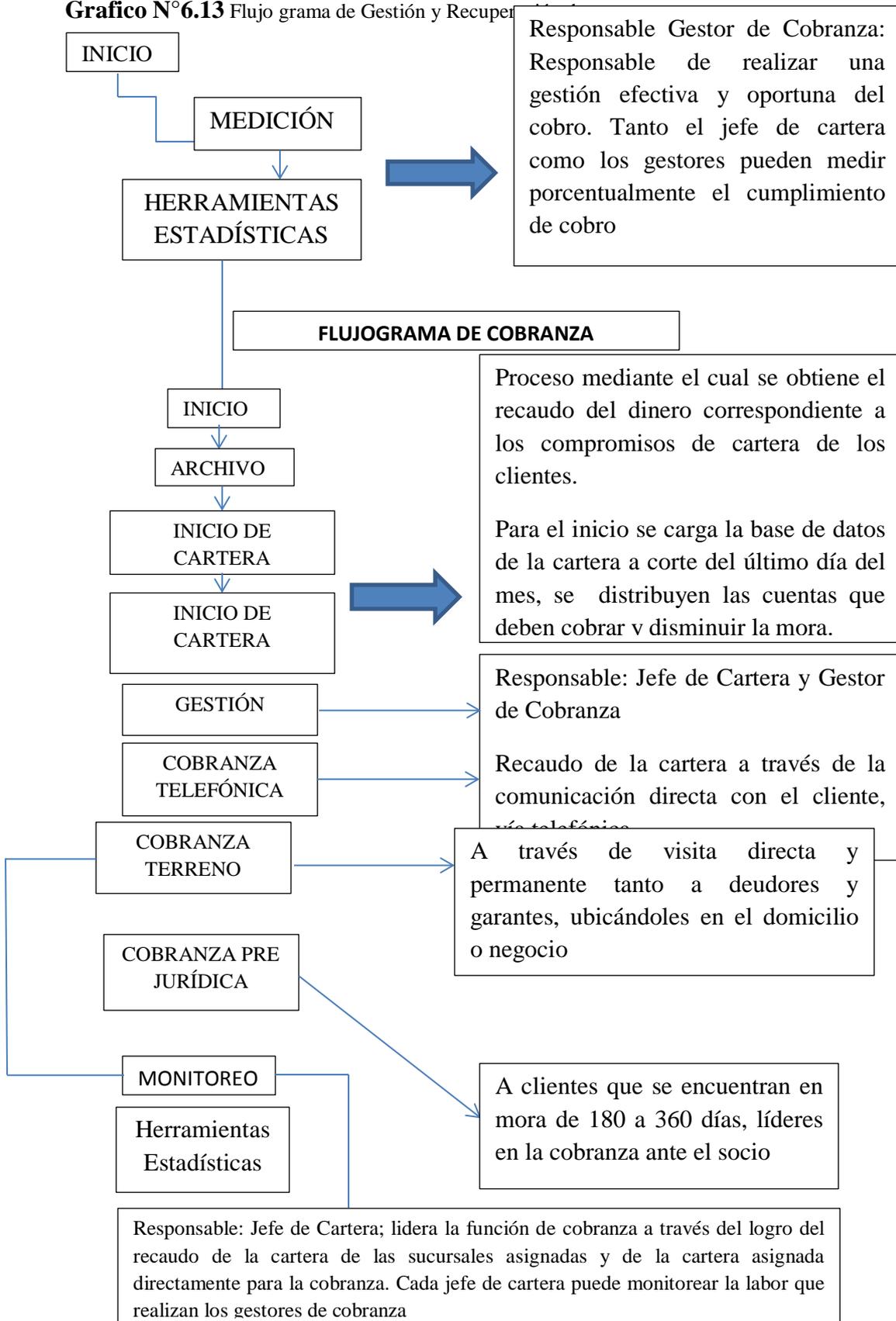
Los presentes indicadores consisten en probar los planes de posibles escenarios para comprobar que podría suceder si las cosas no salieran como uno desea. El

análisis de escenario es una técnica importante en la Administración de Riesgos, que ayuda a las firmas, y especialmente, a las entidades financieras a asegurarse de que no asuman demasiado riesgo. Su utilidad depende, por supuesto, de que los managers de riesgo presenten los escenarios correctos.

- ✓ El estado de resultados conocemos en primer lugar el nivel de ventas a contado y a crédito, e identificar la concentración y el nivel de efectivo y cuentas por cobrar que posee la empresa como también la relación con la compras.
- ✓ Así mismo los gastos operativos que posee el negocio y con la diferencia de la utilidad bruta obtenemos la utilidad neta del negocio.
- ✓ Restando los gastos familiares y la utilidad neta del negocio obtenemos la excedente, ósea el valor que le sobra al socio para cubrir con la cuota de su crédito.
- ✓ Posteriormente la diferencia del excedente, con otros ingresos familiares y el pago de la cuota de préstamos finalmente obtenemos la utilidad del negocio.
- ✓ En el balance general, encontramos todo lo activo productivo e improductivo del negocio del socio, además del inventario, dando así el total de activos.
- ✓ En el indicador de liquidez, se analiza la capacidad de generar flujos de efectivo.
- ✓ El nivel de endeudamiento, el socio no debe exceder el 70% en relación a sus obligaciones contraídas, tomando en cuenta que debe presentar un adecuado patrimonio.
- ✓ La rotación de inventarios refleja la capacidad y el nivel de ventas que posee el negocio.
- ✓ El margen de rentabilidad, se lo obtiene dependiendo del tamaño del negocio, el lugar donde se encuentre y los precios del mercado.

**6.7.3. Fase IV  
Proceso de Cobranza.**

**Grafico N° 6.13** Flujo grama de Gestión y Recuperación



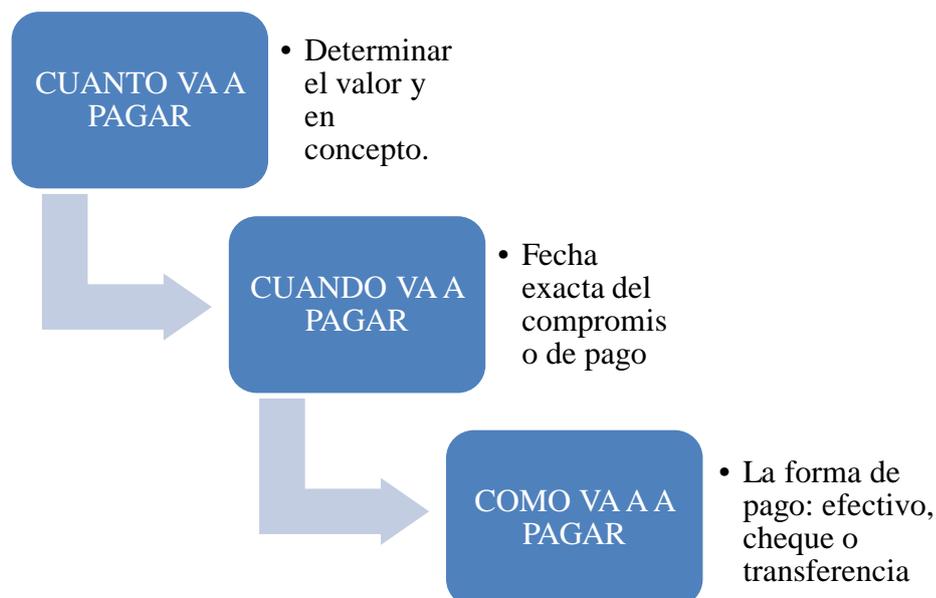
**Fuente:** Investigación Directa.  
**Elaborado:** Sánchez, Luis

### **Análisis del proceso de cobranza**

- ❖ El proceso de cobranza será ordenado de acuerdo lo conformaran el personal que participan en las actividades de cobranza: asesores de crédito, gestores de cobranza, jefes de agencia.
- ❖ En reuniones periódicas se discutirán y analizaran casos de clientes en mora, estrategias, procesos, se aprende de los errores detectados.
- ❖ Se analizan las estadísticas e indicadores de cartera, los retos y logros.
- ❖ Desarrolla una cultura de cobranza dentro de la institución.
- ❖ Brinda retroalimentación constante para la institución sobre las estrategias políticas y procedimientos de cobranza implementados.
- ❖ Es una instancia para el control de la morosidad, toma de decisión colectiva y permite el aprendizaje.

### **Las 3 c para el control de las Políticas de Cobranza**

**Grafico N°6.14**



**Fuente:** Investigación Directa.  
**Elaborado:** Sánchez, Luis

## 6.8 Previsión de la Evaluación

Tabla N°6.8 Previsión de la evaluación

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Que evaluar?	Las políticas y procesos de cobranza
¿Por qué evaluar?	Necesita modificarlas políticas y procesos de crédito.
¿Para qué evaluar?	Obtener mejores indicadores de morosidad y liquidez de la Cooperativa.
¿Con que criterios?	Mediante un eficiente modelo de procesos sistematizados de control y seguimiento
¿Indicadores?	Morosidad y de Liquidez
¿Quién evalúa?	Directivos y el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.
¿Cuándo evaluar?	Diariamente.
¿Fuentes de información?	Publicaciones, Entidades de Control y Autoridades.
¿Con que evaluar?	Mediante Registros diseñados para el objetivo

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Sánchez, Luis

## BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, C. R. (2014). Diccionario Financiero y de Economía Popular y Solidaria . Quito: Editorial Mallorca N24-275.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (22 de 12 de 2014). Obtenido de <http://www.asobancos.org.ec/>
- Almeida, E., & Arroba, H. (2013). Gestión y Administración de Riesgo Crediticio. Inglaterra: Editorial News.
- BCE. (2011). LA METODOLOGIA DE INFORMACION ESTADISTICA .
- Bravo, C. P., & Galas, E. B. (136). PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS. Buenos Aires: Editorial Mar Bella.
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (5 de Marzo de 2014). Resultados de Gestión. Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/>
- Gonzalez Levia, A. (2010). La cartera Vencida. En A. Gonzalez Levia. Palermo: Editorial Kapeluz.
- Hernandes Feliz, O. (2011). DICCIONARIO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. Lima: Editorial Cachi.
- Rosenberg, J., & Martinez, J. (2007). Liquidez es la capacidad de convertirse rápidamente en dinero. En Administración y Finanzas. (pág. 247).
- BancoCentraldelEcuador. (2012). Boletín ABC del BCE.Ecuador: El Chasqui Ediciones.
- Bishop, M. (2010). Economía de hoy. Sus nuevas formas de la A-Z.Ecuador.Editorial Edicuatorial.
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.(2014). Resultados de la Gestión.Ecuador.Editorial Imprefepp.
- Revista Ekos.(2014).Ranking del Sistema Financiero.Publicacion Julio.Ecuador. Impresión Edicuatorial.
- Revista Ekos.(2015).Ranking del Sistema Financiero.Publicacion Marzo.Ecuador. Impresión Edicuatorial.
- Publicacion Inec. (2014). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Cacpe Pastaza. (2014). Obtenido de <http://www.cacpepas.fin.ec/>

Rosenberg, J., & Martinez, J. (2007). Liquidez es la capacidad de convertirse rápidamente en dinero. En Administración y Finanzas.

Herrera E. Luis, Medina F. y Naranjo L. (2010) Tutoría de la Investigación Científica. Ambato Ecuador. Impresiones Corona Quito.

Expansión.Com <http://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-mercado.html>

Observatorio de Responsabilidad Social (2014) <http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>

De Conceptos.Com <http://deconceptos.com/general/muestra>

Educando [info@balear-educacio.com](mailto:info@balear-educacio.com)  
[http://www.edukando.es/mediatecaweb/data/tip/940/page\\_07.htm](http://www.edukando.es/mediatecaweb/data/tip/940/page_07.htm)

Coface México DF <http://www.coface.com.mx/Nuestra-oferta/Recuperacion-de-cartera>.

Gerencie.Com (2013) Catalina Duarte <http://www.gerencie.com/estructura-basica-de-un-analisis-financiero.html>

INEC. (2014). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

PASTAZA, C. (2014). Obtenido de <http://www.cacpepas.fin.ec/>

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO N° 01



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
Facultad de Contabilidad y Auditoría  
Carrera de Economía



Entrevista dirigida a los miembros de los consejos de administración, vigilancia y nivel operativo de la cooperativa de ahorro y crédito gestión de recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

Referencia (Código  
Encuesta)

**OBJETIVO:** Conocer el criterio de los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Nivel Operativo, sobre la gestión de recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

**Instrucciones:** Marque con una X la respuesta más acertada. La encuesta es Anónima

#### CUESTIONARIO:

**Variable Independiente** (Gestión de recuperación de cartera)

**1.- ¿Considera que los socios cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

**2.- ¿Cómo califica la gestión de cobranza que aplica la cooperativa?**

Muy efectivo ( )

Poco efectivo ( )

Nada efectivo ( )

**3.- ¿Qué herramientas considera que son importantes para que los clientes cumplan con sus pagos?**

Llamadas ( )

Notificaciones ( )

Visitas ( )

Mensajes de texto ( )

**4.- ¿Cuál es la línea de crédito que genera mayor esfuerzo en la recuperación de cartera?**

Microcrédito ( )

Crédito de Consumo ( )

Crédito de Vivienda ( )

Todos ( )

**5.- ¿Cuan alta es la necesidad de incorporar y mejorar las políticas de crédito, para controlar y mitigar los indicadores de morosidad y liquidez?**

Muy Necesaria ( )

Necesaria ( )

Poco Necesaria ( )

**6.- ¿Cómo considera actualmente la gestión de recuperación de cartera de la Cooperativa?**

Eficiente ( )

Deficiente ( )

Bueno ( )

Malo ( )

**7.- ¿El nivel de efectivo que maneja la Cooperativa es el adecuado para la correcta gestión de la misma?**

Totalmente ( )

Parcialmente ( )

Inadecuado ( )

Insuficiente ( )

**Variable Dependiente (Liquidez)**

**8.- ¿Asociado con los niveles de morosidad la liquidez de la institucion ha sido durante el 2014?**

Creciente ( )

Estable ( )

Decreciente ( )

Preocupante ( )

**9.- ¿Recurren con frecuencia a bancos o terceros para cumplir con las obligaciones contraídas?**

Nunca ( )

A veces ( )

Siempre ( )

**10.- ¿Cuáles han sido los efectos de la gestión de recuperación de cartera en la liquidez en la Cooperativa?**

Incremento ( )

Normal ( )

Disminución ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha de aplicación .....

## ANEXO N° 02



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
Facultad de Contabilidad y Auditoría  
Carrera de Economía



Entrevista dirigida a los miembros de los consejos de administración, vigilancia y nivel operativo de la cooperativa de ahorro y crédito gestión de recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

Referencia (Código  
Encuesta)

**OBJETIVO:** Conocer el criterio de los socios, sobre la gestión de recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo.

**Instrucciones:** Marque con una X la respuesta más acertada. La encuesta es Anónima

### CUESTIONARIO:

**Variable Independiente** (Gestión de recuperación de cartera)

**1.- ¿Se les indica cual es el tiempo máximo que usted tiene para cancelar su cuota del crédito?**

- Nunca ( )  
A veces ( )  
Siempre ( )

**2.- ¿Qué tipo de documento la cooperativa le hizo conocer para el control de los pagos de su crédito?**

- Tabla de Amortización ( )  
Pagare ( )  
Ninguno ( )

**3.- ¿Qué razones cree que provocan que no cumplan a tiempo con sus pagos?**

- Ventas Bajas ( )  
Educación ( )  
Salud ( )  
Pagos a otros créditos ( )

**4.- ¿En cuántas instituciones financieras posee créditos?**

Solo una                    (    )

Dos o tres                (    )

Más de tres              (    )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha de aplicación .....

## ANEXO N.- 4

### PLANTILLA ACTUAL

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D**  
**MUSHUK YUYAI**  
**MATRIZ DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION**  
**COMERCIAL, PRODUCCION Y SERVICIOS**

NOMBRES: \_\_\_\_\_ SOCIO: \_\_\_\_\_  
 ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

#### EVALUACION PERSONAL DEL CLIENTE

Quien atendió el negocio? TITULAR  CONVUGE  OTRO   
 Ubicación del negocio: MERCADO  ESTABLECIMIENTO   
 CENTRO COMERCIAL  OTRO   
 Otros negocios del solicitante: \_\_\_\_\_  
 Registros contables? SI  NO   
 Estado de salud de las cargas: BUENO  MALO  REGULAR   
 Margen de Utilidad Declarado: \_\_\_\_\_% Integrantes de la Familia   
 Monto de Crédito: \_\_\_\_\_  
 Estacionalidad de las Ventas Mensu 1

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B

#### DECLARACION DE ACTIVIDADES DEL CLIENTE

	BUENO		MALO			BUENO		MALO		PROMEDIOS DIARIOS
	0	0	0	0		0	0	0	0	
LUNES	0	0	0	0	VIERNES	0	0	0	0	
MARTES	0	0	0	0	SABADO	0	0	0	0	
MIERCOLES	0	0	0	0	DOMINGO	0	0	0	0	
JUEVES	0	0	0	0						
JUEVES	0	0	0	0						
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	MENSUAL			
0	0	0	0	0	0	0	0			
PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	TERCERA SEMANA	CUARTA SEMANA	MENSUAL						
0	0	0	0	0						
PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	MENSUAL								
0	0	0								
MENSUAL										
0										
VENTAS MENSUALES										
0										
					VTAS.CONTADO		0			
					VTAS. CREDITO					
					TOTAL VTAS.		0			

#### COMPRAS

	BUENO		MALO			BUENO		MALO		PROMEDIOS DIARIOS
	0	0	0	0		0	0	0	0	
LUNES	0	0	0	0	VIERNES	0	0	0	0	
MARTES	0	0	0	0	SABADO	0	0	0	0	
MIERCOLES	0	0	0	0	DOMINGO	0	0	0	0	
JUEVES	0	0	0	0						
JUEVES	0	0	0	0						
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	MENSUAL			
0	0	0	0	0	0	0	0			
PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	TERCERA SEMANA	CUARTA SEMANA	MENSUAL						
0	0	0	0	0						
PRIMERA QUINCENA	SEGUNDA QUINCENA	MENSUAL								
0	0	0								
MENSUAL										
0										
COMPRAS MENSUALES										
0										

ES NECESARIO DEFINIR LAS CANTIDADES PRODUCIDAS PARA VERIFICAR CON LA INFORMACION DE VENTAS

#### ANALISIS DE COSTOS Y PRECIOS UNITARIOS MENSUAL (EMPRESAS DE PRODUCCION O SERVICIOS)

PRODUCTO 1					PRODUCTO 2					PRODUCTO 3					TOTALES	
Nombre: _____					Nombre: _____					Nombre: _____						
FRECUENCIA PRODUCCION	UNIDADES PRODUCIDAS		1	A PRODUCCION	FRECUENCIA PRODUCCION	UNIDADES PRODUCIDAS	1	A PRODUCCION	FRECUENCIA PRODUCCION	UNIDADES PRODUCIDAS	1	A PRODUCCION		2		
INSUMOS	Cant.	C. Unit.	C. Total	INSUMOS	INSUMOS	Cant.	C. Unit.	C. Total	INSUMOS	Cant.	C. Unit.	C. Total				
TOTAL MATERIA PRIMA															0	0
A. COSTO UNITARIO TOTAL PROMEDIO															0,00	0,00
B. PRECIO DE VENTA UNITARIO															0	0
C. UNIDADES VENDIDAS MENSUAL															0	0
D. UNIDADES VERIFICADAS INVENTARIO															0	0
VENTAS MENSUALES (BxC)															0,00	0,00
COSTO DE VENTAS (AxC)															0,00	0,00
INVENTARIOS (AxD)															0,00	0,00
% MARGEN															#DIV/0!	#DIV/0!

#### ANALISIS DE COSTOS Y PRECIOS UNITARIOS MENSUAL (EMPRESAS COMERCIALES)

Productos	1. Costo Unitario	2. Precio Unitario	3. Unidades Vendidas	4. Unidades Verificadas	5. Costo de Ventas (1x3)	6. Ventas totales (2x3)	7. Inventarios (1x4)	% Margen
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	0,0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
			0	0	0	0	0	#iDIV/0!

ANEXO N.- 5

PLANTILLA 1 PROPUESTA

		<b>VENTAS menos COMPRAS =</b>		<b>0,00</b>	
<b>GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO</b>					
ARRIENDO	0,00			<b>Descripción Empleados</b>	
Servicios Básicos	0,00	0,00		<b>Cargo</b>	<b>N.-</b>
TRANSPORTE	0,00				<b>Salario</b>
PUESTO	0,00				<b>Total</b>
Empleados	0,00			0	0
Otros Gastos	0,00			0	0
Imprevistos	0,00				
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>(3) menos</b>		<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>
<b>ENTORNO FAMILIAR</b>					
<b>OTROS INGRESOS FAMILIARES</b>			<b>GASTOS FAMILIARES</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>SOCIO</b>	<b>CONYUGE</b>	0		
Sueldos y Salarios	0,00	0,00	Alimentación	0,00	
Comisiones			Habitación y Renta	0,00	
Honorarios Profes.		0,00	Servicios Básicos	0,00	
Intereses por DPF			Vestuario	0,00	
Arrendamiento	0,00		Gasto de Transporte	0,00	
Otros ingresos	0,00		Gastos Educativos	0,00	
Espefique:			Gasolina y Combustible	0,00	
Remesas			Diversion y Entrenimiento	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>(2) mas</b>	Salud y otros	0,00	
			Imprevistos	0,00	
			<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	
				<b>(4) menos</b>	
<b>Cuentas por Cobrar</b>					
Caja	0,00	15 - 30 Días	30 - 60 Días	60 - 90 Días	<b>TOTAL</b>
Cooperativa	0,00	0,00			0,00
Depositos a Plazo Fi	0,00				
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>				
<b>REALIZABLE</b>					
<b>MERCADERIAS</b>					
Inventario Produccion y Servicios	0,00	<b>VIENE DEL ANVERSO</b>			
Inventario Comercial	0,00				
<b>TOTAL INVENTARIOS</b>	<b>0,00</b>				
Muebles y Enseres	0,00				0
Activos Intangibles					0
Activos del Negocio	0,00				0
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>				<b>0</b>
<b>DEUDAS CORTO PLAZO</b>					
<b>Cuentas por Pagar</b>					
<b>Proveedores / Instituciones Financieras</b>					
<b>EMPRESA / ENTIDAD</b>	<b>MONTO</b>	<b>CUOTA</b>	<b>PLAZO</b>	<b>FECHA DE PAGO</b>	
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
<b>DEUDAS LARGO PLAZO</b>					
<b>Cuentas por Pagar</b>					
<b>Entidades Financieras</b>					
<b>ENTIDAD</b>	<b>MONTO</b>	<b>CUOTA</b>	<b>PLAZO</b>	<b>FECHA PAGO</b>	
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
	0,00	0,00			
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			
<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</b>		<b>0,00</b>	<b>(5) menos</b>	<b>(1) + (2) - (3) - (4) - (5)</b>	
				<b>EXCEDENTE</b>	<b>0,00</b>
				<b>50%</b>	<b>0,00</b>
CORTO PLAZO	0,00	0,00			
LARGO PLAZO	0,00	0,00			

ANEXO N.- 6

PLANTILLA 2 PROPUESTA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D MUSHUK YUYA LTDA			
RESUMEN SOCIOECONÓMICO			
NOMBRES:	0	FECHA:	0
SOCIO:	0		
ESTADO DE RESULTADOS		INDICADORES	
<b>Ventas</b>		<b>Liquidez</b>	
Ventas de Contado	0,00	Activo Corriente	
Ventas a Crédito	0,00	Pasivo Corriente	#¡DIY/0!
<b>Compras</b>		Debe ser mayor o igual a 1	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>0,00</b>	<b>Endeudamiento</b>	
<b>Gastos Operativos</b>	<b>0,00</b>	Pasivo Total x (100)	#¡DIY/0!
Arrendos	0,00	Activo Total	
Servicios Básicos	0,00	Debe ser menor a 70%	
Transporte	0,00	<b>Rotación Inventarios Produccion-Servicios</b>	
Impuestos	0,00	Costo de Ventas	
Empleados	0,00	Inventario	#¡DIY/0!
Otros Gastos	0,00		
Imprevistos	0,00	<b>Rotación de Inventarios Comercial</b>	
<b>Utilidad Neta del Negocio</b>	<b>0,00</b>	Costo de Ventas	
<b>Gastos Familiares</b>	<b>0,00</b>	Inventario	#¡DIY/0!
Alimentación	0,00		
Habitacion y Renta	0,00	<b>Margen Rentabilidad Produccion-Servicios</b>	
Servicios. Básicos	0,00	Ventas - Compras x (100)	#¡DIY/0!
Vestido, Ropa y Zapatos	0,00	Ventas	
Gasto de Transporte	0,00		
Gastos Educativos	0,00	<b>Margen de Rentabilidad Comercial</b>	
Gasolina y Combustible	0,00	Ventas - Compras x (100)	#¡DIY/0!
Diversión y Entretenimiento	0,00	Ventas	
Otros	0,00		
Imprevistos	0,00	<b>Endeudamiento Monto/ K.T.</b>	
<b>Excedente</b>	<b>0,00</b>	Monto de Crédito x (100)	#¡DIY/0!
. + Otros Ing. Familiares	0,00	K.T.	
. - Cuota Prestamos	0,00		
<b>Utilidad o Pérdida</b>	<b>0,00</b>		
BALANCE GENERAL			
<b>ACTIVO</b>			
Caja	0,00		
Cooperativa	0,00		
Cuentas por Cobrar	0,00		
<b>INVERSIONES</b>			
Depositos a Plazo Fijo	0,00		
<b>INVENTARIOS</b>	<b>0,00</b>		
Prod. Terminado Produccion	0,00		
Prod. Terminado Comercial	0,00		
<b>Total Activo (Corriente)</b>	<b>0,00</b>		
<b>Activos Fijos</b>	<b>0,00</b>		
Terreno (s)	0,00		
Vivienda	0,00		
Vehiculo	0,00		
OTROS ACTIVOS	0,00		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>0,00</b>		

**BALANCE GENERAL AL 2014-12**

Matriz Puyo 31-12-2014

<b>CONSOLIDADO</b>				Pag.
11	FONDOS DISPONIBLES			146.560,6
1101	CAJA		126.702,63	
11010505	BOVEDA	126.702,63		
1103	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR		19.858,02	
11031006	BANCO FOMENTO	1.332,52		
11031007	BANCO PRODUBANCO	945,92		
11031009	BANCO DEL AUSTRO	15.498,41		
11032005	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CODESARROLLO	2.027,42		
11032007	COOPERATIVA SAN MIGUEL DE PALLATANGA	53,75		
14	CARTERA DE CREDITOS			1.522.507,8
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER		10.906,48	
140205	DE 1 A 30 DIAS	2.320,02		
140210	DE 31 A 90 DIAS	3.475,11		
140215	DE 91 A 180 DIAS	1.010,20		
140220	DE 181 A 360 DIAS	1.034,04		
140225	DE MAS DE 360 DIAS	3.067,11		
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER		1.333.922,28	
140405	DE 1 A 30 DIAS	8.540,49		
140410	DE 31 A 90 DIAS	9.844,50		
140415	DE 91 A 180 DIAS	36.685,50		
140420	DE 181 A 360 DIAS	202.298,48		
140425	DE MAS DE 360 DIAS	1.076.553,31		
1412	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERES		9.414,80	
141210	DE 31 A 90 DIAS	3.639,78		
141215	DE 91 A 180 DIAS	863,09		
141220	DE 181 A 360 DIAS	804,74		
141225	DE MAS DE 360 DIAS	4.107,19		
1414	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERES		69.178,06	
141405	DE 1 A 30 DIAS	10.893,94		
141410	DE 31 A 90 DIAS	18.283,11		
141415	DE 91 A 180 DIAS	21.678,79		
141420	DE 181 A 360 DIAS	10.224,15		
141425	DE MAS DE 360 DIAS	8.098,07		
1422	CARTERA DE CREDITO CONSUMO VENCIDA		27.306,19	

142210	DE 31 A 90 DIAS	1.499,72		
142215	DE 91 A 180 DIAS	3.051,32		
142220	DE 181 A 360 DIAS	3.982,11		
142225	DE MAS DE 360 DIAS	18.773,04		
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA		116.253,18	
142405	DE 1 A 30 DIAS	1.649,20		
142410	DE 31 A 90 DIAS	20.692,33		
142415	DE 91 A 180 DIAS	10.906,22		
142420	DE 181 A 360 DIAS	29.055,51		
142425	DE MAS DE 360 DIAS	53.949,92		
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		(44.473,17)	
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-44.473,17		
16	CUENTAS POR COBRAR			23.797,49
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		23.797,49	
169005	ANTICIPO AL PERSONAL	970,00		
16900506	CUENTAS POR COBRAR SOCIOS	20.057,49		
169020	ARRENDAMIENTOS	2.770,00		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			28.053,56
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA		30.147,76	
180505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	30.147,76		
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION		25.806,00	
180605	EQUIPO DE COMPUTO	25.806,00		
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE		23.279,99	
180705	UNIDADES DE TRANSPORTE	23.279,99		
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)		(51.180,19)	
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-12.159,04		
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-18.255,21		
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-20.765,94	-	
19	OTROS ACTIVOS			24.099,52
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		7.771,35	
190410	ANTICIPO A TERCEROS	7.771,35		
1905	GASTOS DIFERIDOS		3.030,58	
190510	GASTOS DE INSTALACION	4.255,99		
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	3.077,15		
190599	(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-4302,56		
1990	OTROS		13.297,59	
19901007	ANTICIPO IMPUESTO RENTA	13.297,59		
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO.....:</b>	<b>1.745.019,04</b>	<b>1.745.019,04</b>	<b>1.745.019,04</b>

21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			1.374.497,81
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		238.135,51	
21013505	DEPÓSITOS DE AHORRO	238.135,51		
21015005	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR AHORROS, CHEQUES			
2103	DEPOSITO A PLAZO		1.136.362,30	
210305	DE 1 A 30 DIAS	53.000,00		
210310	DE 31 A 90 DIAS	268.542,70		
210315	DE 91 A 180 DIAS	411.457,60		
210320	DE 181 A 360 DIAS	291.976,00		
210325	DE MAS DE 360 DIAS	111.386,00		
25	CUENTAS POR PAGAR			9.606,29
2503	OBLIGACIONES PATRONALES POR PAGAR		7.005,11	
25031005	DECIMO XIII SUELDO	510,48		
25031006	DECIMO XIV SUELDO	2099,33		
25031007	VACACIONES	3.072,15		
25031505	APORTE PERSONAL IESS 9,35%	578,88		
25031506	APORTE PATRONAL IESS 12,15%	744,27		
2504	RETENCIONES		1.856,62	
250405050	IMPUESTO RETENCION FUENTE 1%	34,17		
250405050	IMPUESTO RETENCION FUENTE 2%	91,72		
250405050	IMPUESTO RETENCION FUENTE 2% INV.	216,26		
250405050	IMPUESTO RETENCION FUENTE 8%	174,81		
250405050	IMPUESTO RETENCION FUENTE 10%	311,36		
250405060	IMPUESTO RETENCION IVA 30%	69,09		
250405060	IMPUESTO RETENCION IVA 70%	323,36		
250405060	IMPUESTO RETENCION IVA 100%	635,85		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		744,56	
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	744,56		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			136.529,48
2606	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO		136.529,48	
260625	DE MAS DE 360 DIAS	136.529,48		
29	OTROS PASIVOS			
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO.....:</b>	<b>1520633,58</b>	<b>1.520.633,58</b>	<b>1.520.633,58</b>
31	CAPITAL SOCIAL			152.950,93
3103	APORTE DE SOCIOS		152.950,93	
31030505	CERTIFICADOS DE APORTACION	152.950,93		
33	RESERVAS			3.581,44
3301	LEGALES		3.581,44	
330105	LEGALES	3.320,35		
330110	DONACIONES Y LEGADOS	261,09		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			63.238,84
3401	OTROS		63.238,84	
34010505	CAPITAL INSTITUCIONAL	63.238,84		
36	RESULTADOS			4.614,25
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO		4.614,25	
360405	PERDIDA DEL EJERCICIO	4614,25		
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO.....:</b>			<b>224.385,46</b>
<b>2+3</b>	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			<b>1.745.019,04</b>
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>1.745.019,04</b>

SR.CUNALATA JAIME CESAR	LCDA. C.P.A ROCIO BARRETO MACAS
<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>CONTADORA</b>
SR.WILMER GUACHAMBOZA	SR. SAQUE MORALES MILTON RODRIGO
<b>PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRACION</b>	<b>PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Credito Mushuc Yuyai Ltda.

**Elaborado Por:** Departamento de Contabilidad

Estado de Pérdidas y Ganancias de Cooperativa de Ahorro Y crédito Mushuc Yuyai Ltda.

Cooperativa "Mushuk Yuyai Pastaza "Ltda				
PERDIDAS Y GANANCIAS AL 2014-12				
Matriz Puyo 31-12-2014				
CONSOLIDADO				Pag.1
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			420077,67
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS		420077,67	
510410	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	6.475,69		
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	395.850,74		
510450	DE MORA	17.751,24		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			78590,32
5404	MANEJO Y COBRANZAS		42742,89	
54040501	NOTIFICACIONES	25.001,20		
54040502	JUDICIALES	13.295,68		
54040503	OTROS	4.446,01		
5490	OTROS SERVICIOS		35847,43	
54909005	OTROS INGRESOS	35.847,43		
5	<b>TOTAL INGRESOS.....:</b>	<b>498.667,99</b>	<b>498667,99</b>	<b>498667,99</b>
41	INTERESES CAUSADOS			158058,1
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		139498,09	
41011506	INTERESES A CERTIFICADOS DE APORTACION	441,67		
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	139.056,42		
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS		18.560,01	
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAI	18.560,01		
42	COMISIONES CAUSADAS			2210,32
4290	VARIAS		2210,32	
42900501	SERVICIOS BANCARIOS	2.210,32		
44	PROVISIONES			10891,25
4402	CARTERA DE CREDITOS		10891,25	
44020508	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	10.891,25		
45	GASTOS DE OPERACIÓN			322894,07
4501	GASTOS DE PERSONAL		133.249,49	
45010505	SUELDOS	82.408,16		
45010506	HORAS EXTRAS	503,74		
45011005	DECIMO XIII SUELDO	6.821,99		
45011006	DECIMO XIV SUELDO	4.821,96		
45011007	VACACIONES	3.410,96		
450120	APORTES AL IESS	10.073,80		
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	4.180,76		
450135	FONDOS DE RESERVA IESS	3469,27		
450190	OTROS	2293,94		
45019005	CAPACITACION	330,00		
45019006	UNIFORMES	1192,50		
45019007	REFRIGERIOS PERSONAL	2.391,72		
45019008	DESAHUCIO	11.117,73		
45019009	AGASAJOS NAVIDEÑOS	232,96		
4502	HONORARIOS		33967,09	
45020505	REPRESENTACION Y DIETAS CONS DE ADMINISTRACION	3693,96		
4502050502	VIATICOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION	198,00		
45020506	REPRESENTACION Y DIETAS CONS DE VIGILANCIA	517,20		
45020506	VIATICOS CONSEJO DE VIGILANCIA	60,00		
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	29497,93		
4503	SERVICIOS VARIOS		113860,51	
45030505	MOVILIZACION	320,20		
4503050501	COMBUSTIBLE	1680,77		

Calculo de los indicadores más relevantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Yuyai Ltda, durante el periodo 2014.

Indicadores:

**Liquidez:**

Fondos Disponibles/total depósitos a corto plazo, liquidez general:

Que de acuerdo al balance general de la Cooperativa viene a ser de la siguiente manera

La cuenta Numero 11: Fondos Disponibles.

La cuenta Numero 21: Obligaciones con el Público.

La cuenta Numero 26: Obligaciones Financieras.

El resultado es el siguiente:

$(146.560.65) / (1.374.497.81+136-529-48) = 0.10\%$  liquidez.

**Endeudamiento:**

Pasivo Circulante + Pasivo a larga Plazo / Total de activos:

$1.520.633.58 / 1.745.019.04 = 87\%$  endeudamiento.