



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

**TESIS, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**“LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE
CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ, DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA
LIMITADA (COPEU) OFICINA MATRIZ”**

AUTORA: Pazmiño Vargas Marisol Elizabeth

TUTOR: Eco. Álvaro Hernán Vayas López

AMBATO-ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Álvaro Hernán Vayas López, en mi calidad de Tutor, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría con la Resolución: FCAUD-CD-1232-2013 del trabajo de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LIMITADA (COPEU) OFICINA MATRIZ”**, desarrollado por, Marisol Elizabeth Pazmiño Vargas Egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad “Presencial”, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Presencial 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 profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 20 de enero de 2014

EL TUTOR

Eco. Álvaro Hernán Vayas López

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Marisol Elizabeth Pazmiño Vargas con C.I.# 180415811 - 9, afirmo que los criterios e información reflejados en este trabajo investigativo acerca de: **“LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LIMITADA (COPEU) OFICINA MATRIZ”** es original, genuino y particular de mi persona, por cuanto la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor(a) y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis, un documento disponible para su lectura y publicación según el Reglamento interno establecido por la Universidad.

Ambato, 20 de enero de 2014

AUTORA



Marisol Elizabeth Pazmiño Vargas

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

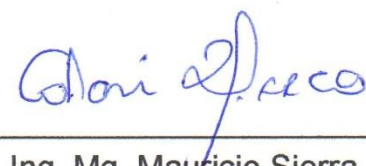
El Tribunal de Grado aprueba el presente trabajo de graduación con el tema: **“LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LIMITADA (COPEU) OFICINA MATRIZ”** elaborado por la estudiante: Marisol Elizabeth Pazmiño Vargas, El mismo que guarda conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 20 de enero de 2014

Para constancia firma:



Dra. Ana Molina
CALIFICADOR



Ing. Mg. Mauricio Sierra
CALIFICADOR



Econ. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a DIOS que me ha dado la vida y me ha sostenido a lo largo de mi vida y de mis estudios.

A mi amada hija Emilia, que fue, es y será siempre mi motivación en todo proyecto, y el recuerdo de su sonrisa me impulsa a seguir adelante.

A mis queridos padres: Enrique Pazmiño y Ángela Vargas, a mis hermanos: Edison, Christian, Rebeca, mi querido sobrino Gabriel y mi cuñada Isabel que siempre estuvieron ayudándome con sus consejos, amor y apoyo desinteresado.

Marisol Pazmiño

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber sido mi apoyo.

Mis más sinceros agradecimientos a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, sus autoridades y profesores que durante mis estudios, compartieron sus conocimientos; así también al personal y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) por la colaboración en la ejecución de mi trabajo de graduación.

De forma especial quiero agradecer a mis padres, hermanos por apoyarme en todo momento

Marisol Pazmiño

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	pp.
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
RESUMEN EJECUTIVO	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Contexto macro	3
1.2.1.2. Contexto meso	8
1.2.1.3. Contexto micro	9
1.2.2. Análisis crítico.....	11
1.2.2.1. Relación causa-efecto	12
1.2.3. Prognosis	12
1.2.4. Formulación del problema	13
1.2.5. Preguntas directrices.....	14
1.2.6. Delimitación	14
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.4. OBJETIVOS	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	17

MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	17
2.2. FUNDAMENTACIONES	19
2.2.1. Fundamentación filosófica	19
2.2.2. Fundamentación legal	21
2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	41
2.3.1. Super-ordinación conceptual.....	41
2.3.1.1. Marco conceptual Variable Independiente: Gestión en la Colocación y Recuperación de Créditos.....	44
2.3.1.2. Marco conceptual variable dependiente: Liquidez.....	85
2.4. HIPÓTESIS.....	118
2.5. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	118
CAPÍTULO III.....	119
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	119
3.1. ENFOQUE.....	119
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	120
3.2.1. Investigación de campo.....	120
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	120
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	121
3.3.1. Investigación exploratoria	121
3.3.2. Investigación descriptiva.....	122
3.3.3. Investigación Correlacional.....	123
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	123
3.4.1. Población.....	123
3.4.2. Muestra.....	125
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	127
3.5.1. Variable dependiente: Gestión en la colocación y recuperación de créditos	128
3.5.2. Variable Independiente: Liquidez	129
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	130
3.6.1. Entrevista.....	130
3.6.2. Encuesta	130
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	131

3.7.1. Procesamiento de información	131
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados	132
CAPÍTULO IV	135
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	135
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	135
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	135
4.2.1. Encuesta dirigida a los directivos, administrativos, y socios	136
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	151
4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis	151
4.3.2. Nivel de significancia y grados de libertad	152
4.3.3. Tablas de Frecuencias	153
4.3.4. Decisión final	155
CAPITULO V.....	156
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	156
5.1. CONCLUSIONES	156
5.2. RECOMENDACIONES.....	157
CAPÍTULO VI	158
PROPUESTA.....	158
6.1. DATOS INFORMATIVOS	158
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	160
6.3. JUSTIFICACIÓN.	162
6.4. OBJETIVOS	163
6.4.1. Objetivo General	163
6.4.2. Objetivos Específicos	163
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	163
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	168
6.6.1. Fundamentación Filosófica	168
6.6.2. FUNDAMENTACION CIENTIFICA – TÉCNICO.....	168
6.7. MODELO OPERATIVO.....	170
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	225
6.9. EVALUACIÓN	226
ANEXOS	230

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: Distribución Geográfica del Sector Cooperativo	5
FIGURA N° 2: Número de Cooperativas a nivel nacional.....	6
FIGURA N° 3: Distribución de cooperativas a nivel nacional, por grupo.....	6
FIGURA N° 4: Evolución de activos, pasivos, patrimonio y utilidades de las Cooperativas de ahorro y crédito (US \$ Millones)	7
FIGURA N° 5: Árbol de problemas	11
FIGURA N° 6: Super-ordinación	41
FIGURA N° 7: Constelación de Ideas - Variable Independiente.....	42
FIGURA N° 8: Constelación de Ideas - Variable Dependiente	43
FIGURA N° 9: Misión de la Cobranza	55
FIGURA N° 10: Ciclo Económico	64
FIGURA N° 11: Cálculo Provisiones Anticíclicas	65
FIGURA N° 12: Fórmula para la recuperación de créditos	77
FIGURA N° 13: Integrantes de la Cobranza.....	78
FIGURA N° 14: Estrategias más importantes en la Recuperación de Créditos.....	79
FIGURA N° 15: Nivel de Riesgo	80
FIGURA N° 16: Estrategias Erradas de Recuperación de Créditos....	82
FIGURA N° 17: Tipología de Clientes de Crédito.....	82
FIGURA N° 18: Gestión Financiera	87
FIGURA N° 19: Comprobación de la Hipótesis	155
FIGURA N° 20: Modelo operativo de la COPEU	170
FIGURA N° 21: Cadena de Valor	183
FIGURA N° 22: Flujogramas para la concesión de un crédito.....	193
FIGURA N° 23: Flujogramas para realizar la cobranza	215
FIGURA N° 24: Flujogramas para realizar la Cobranza Judicial.....	216
FIGURA N° 25: Organigrama de la COPEU	225

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Cronograma de provisiones anticíclicas obligatorias ..67	67
TABLA N° 2: Cronograma del requerimiento de patrimonio técnico .67	67
TABLA N° 3: Porcentaje de provisión	68
TABLA N° 4: Proceso y Fases de la Cobranza	79
TABLA N° 5: Calificación por Nivel de Riesgo Ejm.	80
TABLA N° 6: Categorías de Riesgos	81
TABLA N° 7: Ejemplo Tabla de Provisiones	81
TABLA N° 8: Población de Estudio	124
TABLA N° 9: Estratificación de la muestra	126
TABLA N° 10: Variable dependiente.....	128
TABLA N° 11: Variable Independiente.....	129
TABLA N° 12: Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones	134
TABLA N° 13: Políticas de Crédito Adecuadas	136
TABLA N° 14: Tipo de crédito solicitado	137
TABLA N° 15: Destino del crédito	138
TABLA N° 16: Conformidad de cuotas de pago	139
TABLA N° 17: Conformidad con los plazos	140
TABLA N° 18: Aprobación de los requisitos y garantías	141
TABLA N° 19: Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa	142
TABLA N° 20: Está usted de acuerdo con los plazos conferidos para créditos	144
TABLA N° 21: Retraso en los pagos de créditos.....	146
TABLA N° 22: Encaje.....	147
TABLA N° 23: Seguimiento del destino del capital solicitado.....	148
TABLA N° 24: Gestión en la colocación y recuperación de créditos	149
TABLA N° 25: Problemas de liquidez	150
TABLA N° 26: Frecuencias observadas	153
TABLA N° 27: Frecuencias esperadas	154
TABLA N° 28: Calculo del Chi Cuadrado	154
TABLA N° 29: Recursos materiales.....	160
TABLA N° 30: Enfoque estratégico	177
TABLA N° 31: Traslado hacia el BSC	178
TABLA N° 32: Sincronización y despliegue.....	179
TABLA N° 33: Cultura de ejecución.....	180
TABLA N° 34: Proceso clave	181
TABLA N° 35: Ponderaciones	183

TABLA N° 36: Matriz de evaluación de factores externos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. COPEU	184
TABLA N° 37: Matriz de evaluación de factores internos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. COPEU	185
TABLA N° 38: Matriz de evaluación de perfil competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. COPEU	186
TABLA N° 39: Matriz FODA.....	187
TABLA N° 40: Información básica del solicitante.....	195
TABLA N° 41: Información crediticia del solicitante	196
TABLA N° 42: Escala de puntuación.....	196
TABLA N° 43: Impacto Económico o Presupuesto	197
TABLA N° 44: Funcionarios que serán capacitados	198
TABLA N° 45: Estado de situación financiera (Comparativo)	200
TABLA N° 46: Estado de resultados.....	201
TABLA N° 47: Resumen de indicadores	209
TABLA N° 48: Clasificación de los costos y gastos.....	210
TABLA N° 49: Para el cálculo del punto de equilibrio.....	212
TABLA N° 50: Cobranza y ejecución	214
TABLA N° 51: Cobertura de la calificación para Créditos Comerciales	222
TABLA N° 52: Cobertura de la calificación de los Créditos de Consumo y Microcréditos	222
TABLA N° 53: Porcentaje de Provisión	223
TABLA N° 54: Prevision de la evaluación	226

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Políticas de Crédito Adecuadas	136
GRÁFICO N° 2: Tipo de crédito solicitado	137
GRÁFICO N° 3: Destino del crédito	138
GRÁFICO N° 4: Conformidad de cuotas de pago	139
GRÁFICO N° 5: Conformidad con los plazos.....	140
GRÁFICO N° 6: Aprobación de los requisitos y garantías.....	141
GRÁFICO N° 7: Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa	142
GRÁFICO N° 8: Microcrédito minorista	143
GRÁFICO N° 9: Microcrédito acumulación simple 23%	143
GRÁFICO N° 10: De \$300 a \$2.000 hasta 1 año	144
GRÁFICO N° 11: De \$2.001 a \$5.000 hasta 2 años.....	145
GRÁFICO N° 12: De \$5.001 a \$8.000 hasta 3 años.....	145
GRÁFICO N° 13: Retraso en los pagos de crédito	146
GRÁFICO N° 14: Encaje.....	147
GRÁFICO N° 15: Seguimiento del destino del capital solicitado	148
GRÁFICO N° 16: Gestión en la colocación y recuperación de créditos	149
GRÁFICO N° 17: Problemas de liquidez.....	150
GRÁFICO N° 18: Scorecard.....	181
GRÁFICO N° 19: Punto de equilibrio	213

RESUMEN EJECUTIVO

La estabilidad de una cooperativa depende de su destreza para lograr una apropiada utilidad económica financiera dentro de una economía altamente competitiva.

Teniendo en cuenta los factores involucrados en el peso específico de toma de decisiones, se puede destinar esta opción como apropiada, ya que dentro de sus objetivos, igualmente importantes, puede minar su solidez económico – financiera. De no tomar en serio un análisis económico monetario puede llevar al fracaso económico total, es por ello que en las decisiones que se tomen, se deben tener en cuenta el balance que debe mantenerse entre los resultados económicos, financieros y en el área social.

Debido a las características de la entidad sujeta a estudio y por el auge del cooperativismo en el Ecuador, nos enfocamos a la implementación de procedimientos adecuados para el correcto manejo de los recursos humanos y técnicas crediticias tales como la apropiada selección de cuenta habientes y mantener un estándar adecuado en cuanto a la cartera y lo relacionado a la normativa contable y legal dictaminadas por los organismos de control.

En virtud de lo anterior, especialmente para aquellas entidades que requieren por sus movimientos minimizar los posibles impactos en la liquidez, es fundamental en toda cooperativa o entidad financiera la creación y ejecución de un manual creado. En nuestro país es factible y necesaria dicha implementación ya que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como ente regulador, fija parámetros estrictos en cuanto a la solvencia de las instituciones a nivel nacional por lo que al aplicar normas adecuadas y que se adapten a la logística y políticas internas de la institución, se pretenden otorgar una mayor transparencia organizacional y comercial de las entidades.

Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Contabilidad y Auditoría

ABSTRACT

The stability of a cooperative depends on its ability to achieve appropriate financial economic profit in a highly competitive economy.

Considering the factors involved in the specific weight of decision making, you can take this option as appropriate, and that within its equally important objectives may undermine its economic strength - financial. Not take seriously an economic and financial analysis can lead to total economic failure, which is why in the decisions made must take into account the balance to be maintained between the economic results - financial and social.

Due to the nature of the entity under study and the rise of cooperatives in Ecuador, we focus on the implementation of appropriate for the proper management of human resources and credit techniques such as proper selection of account holders and maintain procedures, a suitable in respect of the portfolio and related to accounting and legal rules dictated by standard control agencies.

In view of the above, especially for those organizations that require their movements minimize potential impacts on liquidity, is fundamental to any financial institution or cooperative creation and implementation of a manual created. In our country this is feasible and necessary implementation and the Superintendency of Popular and Solidarity Economy as regulator, sets strict parameters as to the solvency of the institutions at the national level so that appropriate standards and suited to logistics and internal policies of the institution, are intended to provide greater transparency of organizational and commercial entities.

INTRODUCCIÓN

Ante las dificultades en el manejo a las actividades correspondientes a la adecuada gestión de los recursos y la implementación de herramientas que optimicen el desarrollo complementario de cada uno de los componentes financieros y crediticios, se ha visto la necesidad de contar con una guía técnica y minuciosa que mantenga de igual forma una observancia legal que sirva de apoyo a la mejora de las dificultades o retrocesos existentes.

El **Capítulo I** proporciona un enfoque general del problema investigado, además de los objetivos general y específico, la justificación y los alcances del estudio del tema: **“LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LIMITADA (COPEU) OFICINA MATRIZ”**.

El **Capítulo II** del Marco Teórico corresponde a los antecedentes, la fundamentación filosófica y legal sobre las cuales se basa la investigación. En lo que respecta a las categorías fundamentales, se establecen los cambios de la Normativa Financiera Cooperativa Ecuatoriana, también se menciona las bases legales emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la gestión adecuada de los recursos. Se enfatiza y profundiza la observancia de los índices financieros como herramienta fundamental en la comprobación de la gestión y cumplimiento de lo establecido en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Adicionalmente se plantea la hipótesis considerando las variables dependientes e independientes.

El **Capítulo III** abarca todo lo relacionado a la Metodología de la Investigación en lo que respecta a la identificación y cuantificación de la población y muestra objeto de estudio a través de herramientas estadísticas, donde el instrumento empleado para la obtención de información que sustente la investigación fue la encuesta dirigida al

personal administrativo y operativo de la entidad. Se establecen también los recursos disponibles en la elaboración del estudio y los planes de recolección y procesamiento de la información para posteriormente servir de base en el desarrollo de la propuesta.

El **Capítulo IV** comprende el Análisis e Interpretación de resultados donde, en ayuda a la comprensión del problema planteado inicialmente, se representó mediante gráficos de referencia los resultados obtenidos del capítulo anterior a través del cual se extrajo un análisis de las influencias internas y externas que inciden de forma positiva o negativa en la gestión y desarrollo económico de la cooperativa de ahorro y crédito universitaria limitada (**COPEU**), para posteriormente verificar la hipótesis planteada utilizando cálculos y fórmulas en base a los procedimientos estadísticos seleccionados y ejecutados para distinguir si el trabajo es factible o no.

En lo que respecta al **Capítulo V**, se plasmaron los resultados obtenidos de la investigación en donde se confirman los planteamientos objeto de estudio de la investigación, para posteriormente emitir recomendaciones en base a dichos resultados en pro de mejorar el estudio del problema existente y las soluciones del problema investigado.

Finalmente en el **Capítulo VI**, se desarrolla la Propuesta de solución, que inicia con información preliminar de la entidad y los antecedentes de la propuesta que comprende un análisis interno donde se detalla políticas, procesos y tratamientos de gestión que se implementan para organización y mejora de las entidades financieras; y posteriormente se realizó un Manual acorde a los requerimientos en lo que concierne a los procedimientos adecuados en el manejo de las actividades, con el fin de determinar la afectación positiva o negativa en la liquidez para cooperativa de ahorro y crédito universitaria limitada., dentro de su Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La gestión en la colocación y recuperación de créditos y su efecto en la Liquidez, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Matriz Ambato”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

Con la creación de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el Ecuador, se pretende amparar el desarrollo de los pueblos y la creación de entidades que colaboren solidariamente con esta acción, las cooperativas se ven cada vez más afianzadas y con más seguridad para nacer y crecer.

Según la página web: <http://www.seps.gob.ec> (2013: Internet) indica que la “**Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario**” fue aprobada por la Asamblea Nacional en segundo

debate en abril del 2011. El proyecto obtuvo 88 votos a favor, según informe de la Asamblea.

Según el Artículo 21 de la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, (2013: Internet)** indica que las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

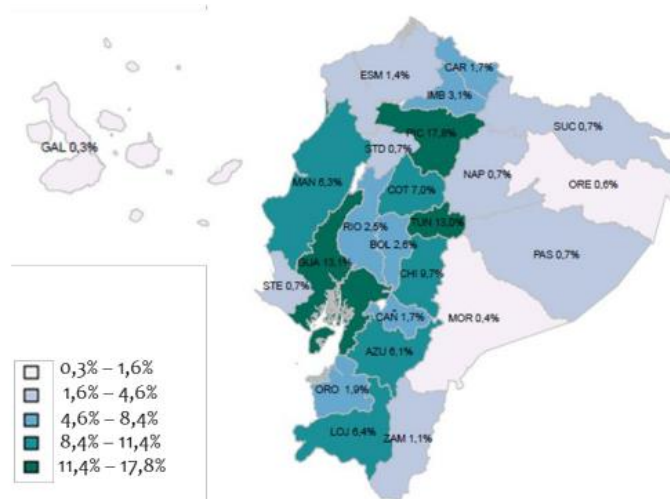
El sector cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

La ley ampara a los sectores cooperativistas, comunitarios y asociativos, como también a las unidades económicas populares, además determina aspectos relacionados con la pérdida de calidad de socios, prohibición para ser representantes a la Asamblea General.

Para efectos de la presente ley, integran el sector financiero popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, además se crea un Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, como mecanismos que tienen por objetivo conceder créditos de liquidez, contingentes para cubrir deficiencias en la Cámara de Compensación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta normativa.

En Ecuador existen actualmente 3.849 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, concentradas en los grupos de transporte (servicios), ahorro y crédito, y vivienda.

FIGURA N° 1: Distribución Geográfica del Sector Cooperativo



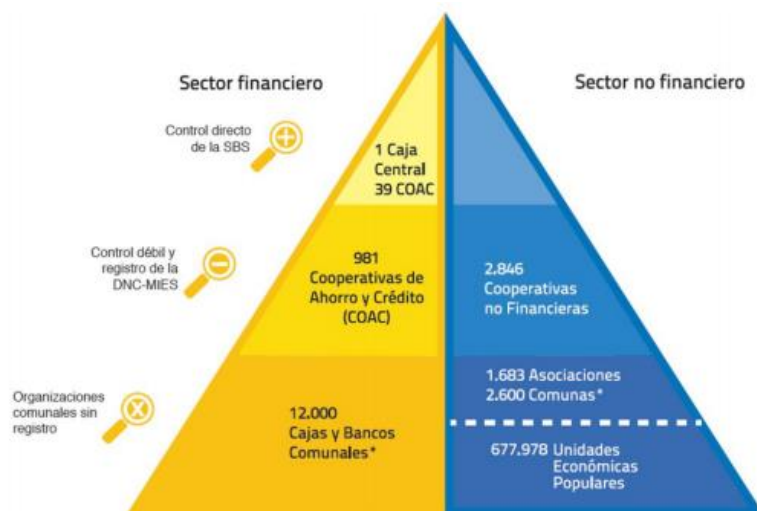
Fuente: SRI, ex-DNC y SBS

En el figura anterior se observa que en el Ecuador las ciudades donde se concentran las (COAC) Cooperativas de Ahorro y Crédito, más grandes del país, se ubican en Guayaquil, Pichincha, y Tungurahua.

Número de Cooperativas a nivel nacional

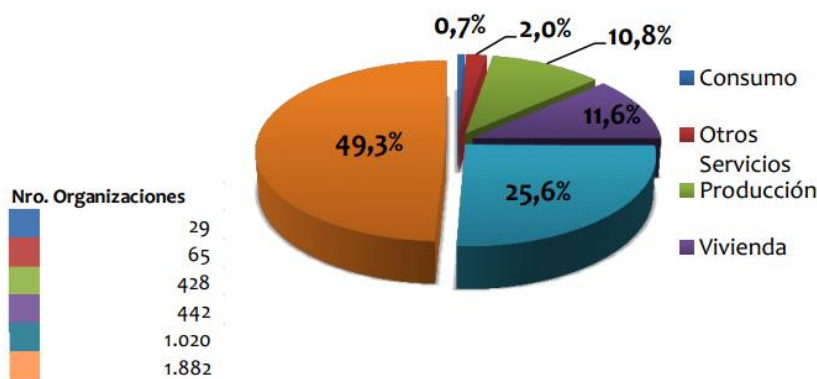
Con todo esto se demuestra que un promedio de 221.406,5 socios concentrados en las provincias de Tungurahua, Chimborazo y Manabí realizan actividades de captación, colocación y recuperación de créditos. Como se observa en la **(figura 2)**, el 86.5% de cooperativas se encuentra entre los tres grupos. En el ámbito geográfico también se evidencia una marcada concentración, pues apenas tres provincias concentran el 42.5% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional como son: Pichincha, Guayas y Tungurahua. El número total de socios, miembros de cooperativas a nivel nacional, bordea los 4,4 millones de personas.

FIGURA N° 2: Número de Cooperativas a nivel nacional



Fuente: SRI, Ex DNC, SBS, CENEC 2010, CPV 2010, CNA 2000 *Estimación SEPS

FIGURA N° 3: Distribución de cooperativas a nivel nacional, por grupo

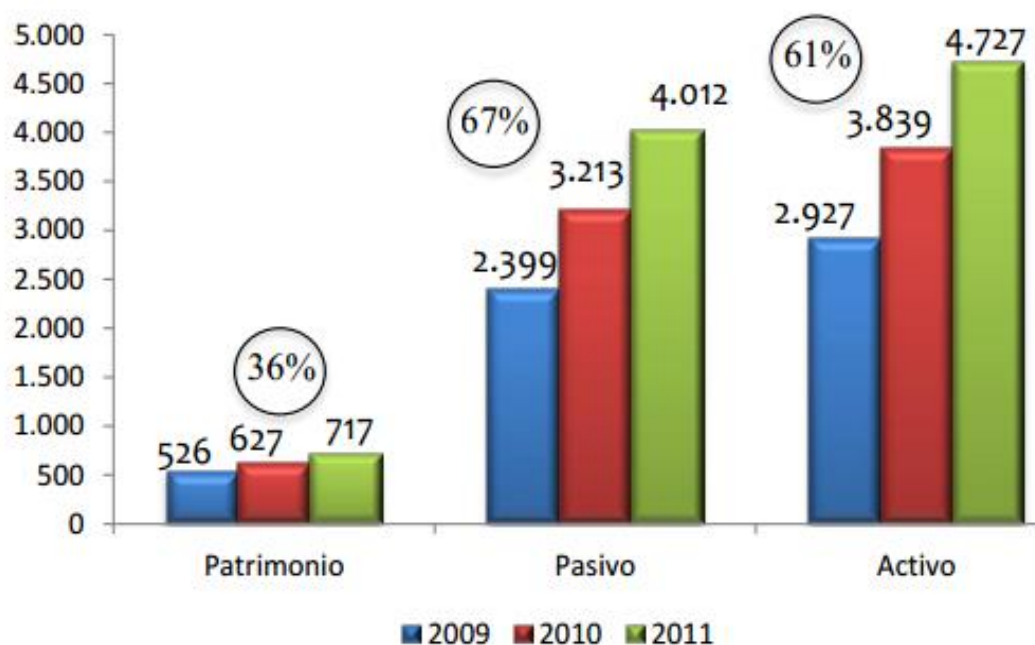


Fuente: SRI, DNC y SBS

Las cooperativas de ahorro y crédito constituyen el grupo de mayor tamaño en activos, pasivos y patrimonio dentro del sector cooperativo, (**figura 3**) de acuerdo a los registros del Servicio de Rentas Internas (SRI) a diciembre de 2011. Los activos de las cooperativas de ahorro y crédito ascienden a cerca de US\$ 4.727 millones, lo cual corresponde al 95.09% del total de activos del sector cooperativo. Al cierre del período, este sector mantuvo una cartera total aproximada de US\$ 3.622 millones y un saldo de depósitos de alrededor de US\$ 3.016 millones.

Entre los años 2009 al 2011, se puede observar un crecimiento sostenido de activos, pasivos, patrimonio y utilidades de las cooperativas de ahorro y crédito. En cuanto a los activos, el crecimiento en el año 2011 es del 23.13% respecto al periodo anterior, a su vez, los pasivos se incrementan en un 24.87% y el patrimonio en un 14.35%.

FIGURA N° 4: Evolución de activos, pasivos, patrimonio y utilidades de las Cooperativas de ahorro y crédito (US \$ Millones)



Fuente: SRI (Diciembre 2011). Elaborado por: SEPS

Cabe mencionar que los pasivos son superiores a los activos y al patrimonio, lo que representa un **índice elevado de morosidad**, que afecta directamente a la **liquidez** de estas instituciones, debido a que al momento de otorgar créditos y, con el afán de ser cada vez más rápidas en esta tarea, no toman en cuenta las garantías que abalanzan el pago de la deuda, además estas cooperativas hacen un esfuerzo para pagar más sus pasivos propios, y se preocupan en mejorar el servicios al socio, haciéndolo más personalizado y, los trámites son más ágiles que en otros sitios; por consiguiente la **gestión en la colocación y recuperación de créditos es deficiente**.

1.2.1.2. Contexto meso

En la provincia de Tungurahua y, en su cantón Ambato, se refleja el crecimiento acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito ya que la población en general aumenta cada día, y esto da como resultado que el sector rural y urbano marginal también tenga una progresión en esta provincia, manteniendo una alta presencia de instituciones financieras y convirtiéndose en un mercado muy atractivo pero a la vez excesivamente competitivo.

La provincia de Tungurahua es la tercera en generar más actividad de micro finanzas a través de cooperativas a nivel nacional, antecedida solamente por Pichincha y Guayas.

Según el Banco Central del Ecuador en su página web <http://www.bce.fin.ec> (2013: Internet) muestra en porcentajes las cooperativas de ahorro y crédito que están sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria siendo un 25% en relación al 100% del total que brindan este tipo de servicio financiero; de estas cuarenta y tres COACs están calificadas y setenta y tres COACs son puntos de atención de las que están registradas dentro del sistema nacional de pagos.

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) finanzas (cooperativas de ahorro y crédito), vienen demostrando deficiente capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de la gestión en la colocación y recuperación de créditos. Por ello se puede afirmar que se ha tenido poco éxito en manejar diferentes tipos de riesgo, como el mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente; el administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer los

depósitos frente a diferentes etapas de incertidumbre es el objetivo a perseguir, considerando que se debe mantener controlados los riesgos operativos propios de un negocio disperso geográficamente y con un altísimo número de transacciones.

Son las agrupaciones de indígenas las que han optado por la creación de cooperativas, impulsadas todas ellas por un patrón o líder que ha demostrado un crecimiento increíble en los últimos tiempos, su mercado objetivo son principalmente sus compañeros de las comunidades o de las comunidades vecinas, más éstas se abren y cierran con mucha facilidad, provocando una elevada desconfianza en estas instituciones, por parte de los socios, afectando de igual forma al sector financiero local.

El desarrollo cooperativista se ha dinamizado por la actividad socio-económica del mercado, lo que ha constituido en la fortaleza integral del sistema financiero cooperativo, claro ejemplo tenemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada "COPEU", la cual muestra que este crecimiento es inherente a la concesión de créditos. Sin embargo, existen riesgos por el inadecuado manejo en la colocación de créditos, provocando una inminente disminución de la liquidez y el incremento de la morosidad.

1.2.1.3. Contexto micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), de la ciudad de Ambato, fue constituida el 14 de Julio de 1986, teniendo como principal función: las actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas, con el número de RUC: 1890074037001.

Desde 1987 la institución financiera se encuentra al servicio de la comunidad universitaria, pero luego de 19 años dejó de beneficiar a los estudiantes universitarios y abrió sus puertas al público hasta la actualidad.

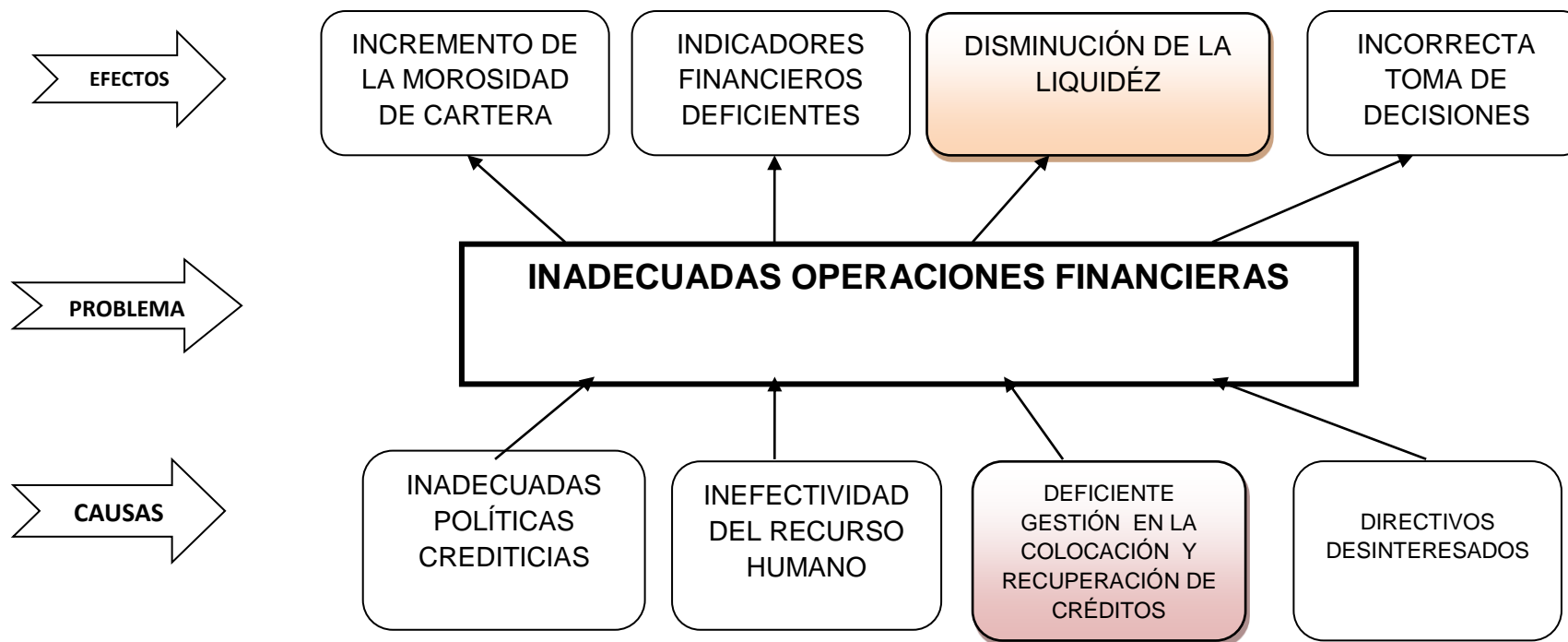
Es necesario enfatizar que actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda., es una de las cooperativas que viendo la necesidad de satisfacer y ayudar a la población otorga créditos de diferente tipo a todos sus socios; tales como: créditos de consumo, crédito comercial, crédito para la microempresa, para la vivienda, créditos estudiantiles, depósitos a plazo y almacén universitario.

La entidad tiene dificultades en cuanto al elevado índice de morosidad, puesto que los oficiales de crédito no dan un seguimiento continuo, no cuentan con documentos de respaldo de cada crédito otorgado, no existe una clasificación adecuada de la cartera de crédito, el almacén universitario no registra movimientos contables positivos, los balances presentan serias dificultades de forma y no se cuenta con el personal idóneo establecido por los organismos de control lo que se ve reflejado en la liquidez de la institución.

Todo esto es provocado por la deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos, generadas por las operaciones financieras inadecuadas.

1.2.2. Análisis crítico

FIGURA N° 5: Árbol de problemas



Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

1.2.2.1. Relación causa-efecto

Una vez analizado el problema, operaciones financieras inadecuadas, se identificó cuatro causas, que fue determinado a través de Matriz de Análisis de Situaciones – más; la principal causa es la deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos, y el principal efecto es la disminución de la liquidez, lo que significa que en la institución se observa un alto riesgo crediticio.

Además la inaplicación de políticas crediticias provocadas por las operaciones financieras inadecuadas, conlleva al incremento de la morosidad.

Por otro lado el personal contratado no es idóneo, es decir, sin aptitud de servicio, lo que causa que al realizar las operaciones financieras encomendadas no sean las más adecuadas, por consiguiente la aplicación de indicadores financieros no son razonables.

Finalmente los directivos no comprometidos provocan una incorrecta toma de decisiones, causando operaciones financieras inadecuadas.

1.2.3. Prognosis

Al no existir una adecuada gestión de colocación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), se corre el riesgo de que su liquidez disminuya; por ello es importante la aplicación y ejecución del presente tema investigativo como un aporte al desarrollo eficiente en la toma de decisiones, reorganización administrativa y financiera de la entidad, y su mejoramiento con el manual de procesos y procedimientos para la Colocación y Recuperación de Créditos “COPEU”.

Además existe la contratación de personal no idóneo en la entidad, lo que ocasiona el manejo inadecuado de las operaciones financieras, en el trabajo que diariamente debe realizarse, afectando de esta manera a la satisfacción de los socios internos y externos, puesto que existen manuales obsoletos que dificultan el desarrollo normal de las actividades de la misma, trayendo como problemas: el uso inadecuado del tiempo, ejecución de actividades de manera empírica, uso incorrecto del sistema contable, deficiente aplicación de funciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios de la entidad.

Si no existe la preparación adecuada por parte de quienes atienden los diferentes departamentos es inevitable provocar molestias con quienes acuden en busca de información.

Cabe mencionar que las garantías de créditos que se entregan por parte de los socios en la mayoría de los casos son ficticias, lo que origina iliquidez ya que no se puede recuperar totalmente los créditos, y en lugar de disponer de más recursos monetarios para el trabajo se incrementan las cuentas por cobrar.

Por lo que la cooperativa se vería en la necesidad de paralizar sus actividades, llegando inclusive a la quiebra, debiendo indicar que este hecho perjudicará a los socios y Junta Directiva de la misma.

Es por esto que se debe encontrar y aplicar de manera inmediata la solución para mencionadas falencias, utilizando los mecanismos correctos y necesarios para contrarrestar esta decisión.

1.2.4. Formulación del problema

¿Es la deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos, la principal causa de las operaciones financieras inadecuadas, lo que conlleva a la disminución de la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) en el período 2012?

Variable independiente : Gestión en la Colocación y Recuperación de Créditos

Variable dependiente : Liquidez

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Por qué se ve reflejado altos índices negativos en la gestión de la colocación y recuperación de créditos?
- ¿Cuáles han sido los índices de Liquidez durante el año anterior en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada?
- ¿Cuál es la solución a corto y largo plazo, para garantizar las operaciones financieras adecuadas, y evitar fluctuaciones no deseadas en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada?
- ¿Se debe desarrollar un diseño de manuales de procesos y procedimientos para la colocación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Finanzas Corporativas
- **Área:** Gestión de Riesgos Financieros
- **Aspecto:** Riesgo de Créditos

- **Temporal:** La presente investigación se realizará para el periodo 2013.
- **Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada Matriz Ambato, tiene su domicilio legal en la ciudad de Ambato, capital de la provincia de Tungurahua, en la parroquia Ingahurco, calle El Salvador 5-39 y Colombia.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo es realizado con la intención de conocer la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada, Matriz Ambato, además se pretende realizar un estudio sobre la colocación y recuperación de créditos, fijando alternativas de solución, para esto la institución proporcionará la respectiva información actual y confiable. Se contará con Recursos Humanos, asesoramiento por parte de la Gerencia General para verificar e implementar los manuales que requiere la entidad referente al problema planteado.

La evolución de la Gestión a través del tiempo, acompañado de un factor inherente a esta evolución, como es la ampliación del ámbito cooperativista, no se encuentra ajeno a la innovación, es más, a medida que pasa el tiempo, los distintos usuarios van requiriendo que la información sea más clara, relevante y refleje la imagen fiel de la situación económica y mejoramiento de las prácticas de gestión. De allí que la presente investigación será de sumo interés para el investigador, ya que representará la puesta en práctica en lo referente a las normas, procesos y procedimientos que minimizan los riesgos de error.

Por último es conveniente anotar que la investigación propuesta es factible, por cuanto existe información bibliográfica, documental y online

muy extensa, un tiempo prudencial para el desarrollo del trabajo, accesibilidad de la información en la entidad y voluntad para la ejecución del mismo.

Se considera que es factible realizar la presente investigación porque existe el conocimiento necesario de la investigadora para realizar el presente trabajo y se cuenta con disposición de bibliografía especializada; además, se cuenta con recursos humanos, tecnológicos y económicos para llevar a cabo la presente investigación.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

- Estudiar la gestión para la colocación y recuperación de créditos y su efecto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Matriz Ambato, para optimizar las operaciones financieras.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar las colocaciones y recuperaciones de créditos para la determinación de la morosidad de cartera vencida.
- Analizar la liquidez, para comprobar el efecto que mantiene frente a la cartera vencida.
- Proponer el Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Matriz Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al revisar la información en la biblioteca de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, se decidió la guía de trabajos similares al tema de investigación.

Según **Jhon Henry Collaguazo León (2009: pág. 3)** en su trabajo de investigación sobre **“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”** definen que el inadecuado manejo y ubicación de los recursos financieros, obstaculiza que se cumpla en una forma efectiva sus metas y objetivos, esto debido a que una vez ubicado o invertido el dinero, cuando el retorno no se da de acuerdo a lo planificado, causa dificultades que hacen que esta entidad tenga que cargar valores al gasto por provisiones causadas ante la morosidad de los socios, por lo expuesto anteriormente se concluye que se debe establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación ,evaluación y control de los mismos.

Por su parte **Ing. Víctor Hugo Revelo (2011: pág. 26)** en su trabajo investigativo sobre “**Gestión y Riesgo de Créditos en Cooperativas de A/C**” plantea que la promoción y colocación adecuada de un crédito, se verá reflejada en una cartera sana y una mínima gestión de cobranza”, adicionalmente estudian estrategias y políticas de Crédito, análisis de riesgos para toma de decisiones, administración de la cartera de créditos. Indica además que la cobranza es la función de recuperar un capital en riesgo y la conversión de las cuentas por cobrar en efectivo; cumpliendo las expectativas y promesas de pago que presentó el cliente al momento de obtener el crédito.

Según el **Comité de Supervisión Bancaria de Basilea 7**, en su **Nota Técnica “Riesgos de Mercado y Liquidez” (Resoluciones Nro. JB-2002-429 y JB-2002-431) (2012: pág. 19)** indica que los requerimientos de liquidez varían a lo largo del tiempo y a medida que ingresan y egresan recursos financieros y que la demanda real y potencial de estos cambian diariamente. La adecuada gestión de liquidez debe cuantificar las demandas de recursos inmediatas en perspectiva y anticiparse a ellas en la medida de lo posible, adoptando la estrategia necesaria para atender dichas demandas en forma oportuna y a un costo razonable.

La gestión de la liquidez requiere de un modelo que permita cuantificar el volumen de medios de pago necesarios para atender el giro habitual de los negocios desarrollados por la entidad financiera.

- Los bancos y cooperativas deben tener una estrategia consensuada para la administración de la liquidez en el día a día.
- El directorio debe asegurarse que la alta gerencia controle el riesgo de liquidez.
- Los bancos y cooperativas deben tener una estructura administrativa

para ejecutar en forma efectiva la estrategia de liquidez.

Según **Gina Mirella Mora Espín y Rosa Margarita Mora Espín (2012: pág. 4)**, en su trabajo investigativo sobre “**Aplicación de Reingeniería Integral en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa GIMO S.A. en el año 2012**” manifiesta que: El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona, la investigación se desarrollará en la Compañía GIMO S.A., ya que la mencionada Compañía carece de eficiencia en el análisis crediticio, para evaluar a los clientes a los cuales se les otorga diferentes días y monto de crédito.

Por lo expuesto, es necesario el diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas que proporcionen lineamientos que permitan a la entidad, cuantificar el riesgo de crédito y encaminar sus esfuerzos a realizar una adecuada administración de los conflictos, pues, más allá de ser un requerimiento normativo, constituye un elemento fundamental para fortalecer su solvencia y asegurar su viabilidad en el largo plazo.

2.2. FUNDAMENTACIONES

2.2.1. Fundamentación filosófica

La presente investigación se basa en el paradigma positivista ya que a través de la misma; se puede obtener información confiable y oportuna.; el mismo que según **Juan David Ramírez (2008: Internet)**. manifiesta que “el positivismo nace lógicamente de la escuela del pensamiento positivo, enfoca la contabilidad en forma sistemática en base a una rigurosa lógica y correspondencia empírica poniendo el énfasis en la

neutralidad a ausencia en juicios de valor en lo referente a los acontecimientos contables”.

Para el paradigma positivista la realidad es única, puede ser fragmentada para su análisis y las partes pueden ser manipuladas independientemente.

De acuerdo con la concepción dialéctica del conocimiento existen múltiples realidades construidas por cada persona, por lo tanto, el estudio de una parte está influido por el estudio de las otras partes de esa realidad.

Esta investigación además se enmarca en los paradigmas de investigación cuantitativa y cualitativa, ya que presenta algunas características de interpretación de datos numéricos y la categoría de control de cartera requiere cuantificar los niveles de morosidad en esta sucursal, así como hacer un análisis de la recuperación de los créditos vencidos para evitar provisionar.

La recuperación, control, y gestión de la cartera se orientan a la valoración dentro de una realidad financiera y esto requiere un análisis cuantitativo para la recuperación, control, gestión y la determinación de responsabilidades.

Es cualitativo el enfoque o paradigma que se usa en la investigación porque se trata de buscar un modelo que sirva de base para prevenir y recuperar la morosidad para aumentar la liquidez en la entidad, juzgando los hechos históricos y la necesidad de aportar de mejor manera a la determinación de responsabilidades en la utilización y control de la cartera. Durante el proceso de investigación se presentan opiniones, análisis e interpretaciones de hechos o datos.

2.2.2. Fundamentación legal

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país, es así que el trabajo investigativo propuesto se desarrolle tomando como base la normativa que se detalla a continuación:

- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica Derogatoria A La Ley De Burós De Información Crediticia Y Reformatoria A La Ley Del Sistema Nacional Del Registro De Datos Públicos, A La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario Y A La Ley De Compañías, Según Resolución N° 003-212-Cpccs-2012
- Ley de Régimen Tributario
- Ley del IESS
- Código del Trabajo

Ley de Economía Popular y Solidaria publicada según Registro Oficial N° 444 del Martes 10 de Mayo del 2011

Primera parte

De las formas de organización de la Economía Popular y solidaria

Título I

Normas generales

Capítulo I

Marco conceptual y clasificación

Economía popular y solidaria

Art.- 1.- Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto

gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

Formas De Organización De La Economía Popular Y Solidaria

Art.- 2.- Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista;

e) Los organismos de integración constituidos por las formas de organización económica detalladas en el presente artículo.

f) Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista.

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley.

Características

Art.- 3.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria,

se caracterizan por:

- a) La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;
- b) Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza;
- c) La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- d) La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- e) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- f) La prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

Capítulo II

Objeto y ámbito de aplicación

Objeto

Art.- 7.- La presente Ley tiene por objeto reconocer, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria; además, normar las funciones de las entidades públicas responsables de la aplicación de la presente ley.

Ámbito De Aplicación

Art.- 8.- Quedan sometidas a la presente ley, las formas de organización de la economía popular y solidaria y las públicas y privadas, que tengan entre sus finalidades, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar las actividades económicas desarrolladas por dichas organizaciones.

Incorporación De Otras Entidades

Art.- 9.-El Consejo Nacional de la Economía Popular y Solidaria podrá someter a la presente Ley, a cualquier forma asociativa, constituida al amparo del Código Civil, que efectúe actividades de producción de bienes o de servicios, distribuya beneficios económicos entre sus asociados y reciba beneficios o exenciones tributarias.

Exclusividad De Denominación

Art.- 12.-Únicamente las formas de organización económica sujetas a la presente Ley, podrán utilizar en sus denominaciones las palabras unidad socioeconómica popular, organización comunitaria, asociación, cooperativa o abreviaciones y logos que las identifiquen.

Capítulo III

Naturaleza jurídica y legislación aplicable

Naturaleza jurídica

Art.- 13.- Las formas de organización de los sectores asociativo y cooperativista, son sociedades de personas, de derecho privado, con finalidad social, que ejercen actividades económicas, como empresas auto gestionadas por sus asociados o socios y diferenciadas de las empresas públicas y privadas, en cuanto a sus relaciones internas, fines y normas jurídicas aplicables.

Título V

De las organizaciones económicas del sector cooperativo

Capítulo primero

Generalidades

Definición de cooperativas

Art.- 34.-Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y

sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad

Clasificación De Las Cooperativas

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

Capítulo II

De los socios

Admisión abierta

Art.- 37.- Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

Las personas jurídicas de derecho privado, pueden ser admitidas como socias en las cooperativas, con excepción de las instituciones del sistema

financiero, mercado de valores y sistema de seguros privados, mientras que, las personas jurídicas de derecho público, pueden ser socias sin limitación alguna.

La calidad de socio, nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia, que será responsabilidad de presidente y gerente.

Naturaleza De La Condición De Socio

Art.- 38.-La condición de socio de una cooperativa es personalísima, por tanto, intransferible, intransmisible y participativa en la toma de decisiones, pudiendo ser ejercida, excepcionalmente, por mandatario, quien no podrá ser elegido para ningún cargo directivo.

Se prohíbe la transferencia de los certificados de aportación, bajo cualquier figura, tales como venta, cesión o traspaso, y bajo cualquier denominación, sea de acciones, de derechos, de puesto, o de derechos posesorios.

Se prohíbe a los socios, ya sea por su cuenta o por intermedio de terceros, la realización de la misma actividad económica que realiza la cooperativa.

Capítulo tercero

Organización y funcionamiento internos

Órganos de gobierno, dirección, administración y control

Art.- 43.-Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

Asamblea General

Art.- 44.- La Asamblea General, es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios activos, que tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el valor o monto de sus aportaciones. Resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Sus decisiones obligan a todos los socios presentes o ausentes y a los órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a la presente Ley, su Reglamento General y el Estatuto de la cooperativa.

Asambleas De Delegados

Art.- 45.- Las cooperativas que tengan más de quinientos socios realizarán asambleas de delegados, elegidos conforme lo determine el Reglamento General de la presente Ley, en un número no menor de cincuenta ni mayor de cien, mediante asambleas sectoriales en las que, los delegados informarán sobre el cumplimiento de su gestión.

Consejo De Administración

Art.- 46.- El Consejo de Administración es el órgano de dirección, regulación interna y fijación de políticas administrativas y financieras, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

Consejo De Vigilancia

Art.- 47.- El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las

actividades económicas de la cooperativa que responde a la Asamblea General, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

Ejercicio De Atribuciones

Art.- 48.-El Consejo de Vigilancia, ejercerá sus atribuciones, sin participar o interferir en la gestión administrativa, pudiendo formular observaciones y recomendaciones sobre la legalidad, moralidad y conveniencia, de los actos y contratos resueltos por el Consejo de Administración o la Gerencia. No obstante las observaciones y recomendaciones, el Consejo de Administración podrá ejecutar los actos o contratos, bajo su responsabilidad.

Información Obligatoria

Art.- 49.-El Consejo de Vigilancia está obligado a informar, oportunamente, a la Asamblea General y a la Superintendencia, las observaciones relacionadas con la administración financiera y la contabilidad que formule, así como, sobre el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna o Externa.

Presidentes

Art. 50.- Cada uno de los consejos, elegirá, de entre sus miembros, a su respectivo presidente que durará en sus funciones un año, pudiendo ser reelegido, mientras mantenga la calidad de vocal.

El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la cooperativa.

Gerente

Art.- 51.- El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de Administración, por tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o de la Asamblea General.

Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión.

Capítulo IV

Régimen económico

Patrimonio y capital social

Art.- 52.-El patrimonio de las cooperativas se integra por su capital social, sus reservas y los excedentes no distribuidos.

Su capital social, es variable e ilimitado y se integra con las aportaciones de los socios, en dinero, trabajo o bienes, estos últimos, valuados según las normas estatutarias que, podrán contemplar mecanismos de aumento de capital, mediante aportaciones debidas en operaciones con los socios.

Ningún socio podrá poseer más del 5% del capital social, salvo que se trate de cooperativas mixtas.

Las cooperativas podrán fijar CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

Art.- 53.- Las aportaciones de los socios, estarán representadas por certificados de aportación que serán nominativos, transferibles solo entre socios, o a favor de la cooperativa, previa aceptación del Consejo de Administración.

En el estatuto de la cooperativa, se hará constar si los socios recibirán los títulos representativos de sus certificados de aportación o si, éstos constarán únicamente en la contabilidad y los estados de cuenta personales de los socios.

Emisión De Obligaciones

Art.- 54.- Para efectos de capitalización operacional, las cooperativas podrán emitir obligaciones de libre negociación, de acuerdo con las regulaciones del Mercado de Valores y las que dicte la Superintendencia, en cuanto a redención, intereses y una participación porcentual en las utilidades o excedentes, obligaciones que, en todo caso, no conceden a sus poseedores, derechos de voto ni participación en las decisiones de la cooperativa.

Revalorización

Art.- 55.- Las cooperativas, obligatoriamente, revalorizarán sus bienes inmuebles cada dos años y la plusvalía generada se distribuirá en la siguiente forma:

a) El 70% para incrementar el capital social, entregándose a los socios la alícuota que les corresponda, en certificados de aportación, bajo el mismo tratamiento que los excedentes;

- b) El 20% para incrementar el fondo irrepartible de reserva legal;
- c) El 5% para el fondo de educación, que será administrado por la cooperativa y justificada su utilización a fin de año, ante la Superintendencia;
- d) El 5% como contribución obligatoria para el sostenimiento del Instituto y de la Superintendencia;

Los resultados económicos de las revalorizaciones, serán considerados como aportes de capital efectuados por los socios y no como ingresos, utilidades, ni excedentes.

Amortización De Pérdidas

Art.- 56.- Cuando el ejercicio económico de una cooperativa, arroje pérdidas, éstas serán absorbidas por el Fondo Irrepartible de Reserva y, si éste fuere inferior, el saldo, será diferido y cubierto con los excedentes de hasta tres de los períodos económicos siguientes.

Fondo Irrepartible De Reserva Legal

Art.- 57.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, no podrá distribuirse entre los socios, bajo ninguna figura jurídica, ni incrementar sus aportaciones, ni aún en caso de liquidación de la cooperativa.

El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido por:

- a) El 20% de los excedentes anuales;
- b) Los reembolsos de haberes de ex socios, que no hayan sido retirados por más de dos años;
- c) Los bienes o derechos patrimoniales otorgados a favor de la cooperativa, a título gratuito.

Utilidades

Art.- 58.- Se definen como utilidades, para todos los efectos legales, las ganancias obtenidas por las cooperativas en operaciones con terceros no socios; y, en negocios eventuales, no propios de su objeto social, ganancias que, luego de deducida la parte proporcional de los gastos de administración, el porcentaje en beneficio de los trabajadores y los impuestos que correspondan, incrementarán el Fondo Irrepartible de Reserva.

Excedentes

Art.- 59.- Se definen como excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, de los valores pagados por los socios, para financiar los gastos operacionales, sea como cuotas administrativas, o como pago por servicios o productos adquiridos en la cooperativa, una vez deducidos los gastos de administración.

Constituyen también excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, sobre los valores pagados a sus socios, por concepto de remuneración, o precios por los productos entregados a la cooperativa para su comercialización, una vez deducidos los gastos de administración, financieros y no financieros.

Los excedentes así obtenidos, no se consideran utilidades para fines tributarios.

Distribución De Excedentes

Art.- 60.- Una vez deducidos los gastos de administración, amortización de deudas, intereses a las aportaciones, los excedentes netos, se distribuirán de la siguiente forma:

- a) El 15% por concepto de utilidades en beneficio de los trabajadores;
- b) El 40%, que se destinará para incrementar el capital social, entregándose certificados de aportación a los socios, sobre la alícuota que les corresponda;
- c) El 20% para incrementar el Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- d) El 10% para el Fondo de Educación, administrado por la cooperativa;
- e) El 5% para el Fondo de Asistencia Social;
- f) El 10% restante, se destinará en beneficio de la comunidad, según lo resuelva la Asamblea General, garantizando la solvencia institucional;

Balance Social

Art.- 61.- Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Capítulo séptimo

De la disolución y liquidación

Causas de disolución

Art.- 84.- Las cooperativas podrán resolver su disolución voluntaria, con el voto secreto de, por lo menos, las dos terceras partes de los socios o delegados, asistentes a la Asamblea General, que será convocada especialmente para este efecto.

La Superintendencia, mediante acto administrativo debidamente motivado, resolverá la disolución forzosa de una cooperativa, por las siguientes causas:

- a) La disminución del número de socios por debajo del mínimo establecido y mantener esta situación, durante un período superior a seis meses;
- b) El incumplimiento o violación de la presente Ley, su Reglamento General, sus estatutos, la inobservancia de las recomendaciones o resoluciones de la Superintendencia, que atenten contra su normal funcionamiento o causen graves perjuicios a los intereses de los socios;
- c) La Fusión o incorporación;
- d) El deterioro patrimonial que ponga en riesgo la sostenibilidad de la cooperativa, o la continuidad en sus operaciones o actividades;
- e) La incapacidad, imposibilidad o negativa de cumplir el objetivo para el cual fue creada, o por haberlo concluido;
- f) La inobservancia de los principios del cooperativismo, en el desarrollo de sus actividades;
- g) La inactividad por más de dos años.

Según Resolución N° 003-212-Cpccs-2012 se expide la Ley Orgánica Derogatoria A La Ley De Burós De Información Crediticia Y Reformatoria A La Ley Del Sistema Nacional Del Registro De Datos Públicos, A La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario Y A La Ley De Compañías.

CAPÍTULO III

Del Registro Crediticio

Artículo- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establecerá las políticas y la forma en que las instituciones del sistema popular y solidario deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

Las instituciones del Sistema Financiero de la Economía Popular y

Solidaria proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta Ley.

La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria podrá acceder en todo momento a los datos contenidos en el registro Crediticio para cumplir sus deberes y obligaciones establecidos en la Constitución y la ley.

Artículo- De conformidad con el artículo anterior, las instituciones que conforman el sistema financiero popular y solidario, en función de la segmentación establecida por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la información necesaria para mantenerlo actualizado. A fin de dar cumplimiento con esta obligación, las instituciones que conforman el sector financiero popular y solidario deberán observar los siguientes criterios:

La periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio será determinada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, en función de los segmentos en que se encuentren ubicadas las cooperativas de ahorro y crédito. Se establecerán procesos de reportes especiales para enmendar inmediatamente los errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro.

La información remitida deberá contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte; y, en caso de que se trate de una persona jurídica se hará constar la razón social y el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC). Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual la misma es exigible, la fecha de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto del mismo se ha planteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial.

No se podrán registrar ni reportar valores correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitadas expresamente por el cliente.

Artículo....- Los datos e información crediticia entregada a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos por las instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario podrán ser auditados en cualquier momento por esta entidad de control, con la finalidad de comprobar su existencia, veracidad y autenticidad.

La institución financiera que proporcione, venda o intercambie información de la base de datos de los registros crediticios que se encuentra bajo su administración a otras instituciones nacionales o extranjeras o a personas naturales o jurídicas sin la debida autorización del titular de la información

crediticia o por disposición de la Ley, será sancionada por el Superintendente de la Economía Popular y Solidaria con una multa de 100 Remuneraciones Básicas Unificadas del trabajador en general, cada vez, sin perjuicio de las correspondientes responsabilidades administrativas, civiles o penales a las que hubiere lugar.

Si en un informe presentado por un Auditor Interno, Externo o funcionario de la Superintendencia de la Economía Popular y

Solidaria, se hubiese alterado u ocultado información, el Superintendente tendrá la obligación, en forma inmediata, de denunciar este hecho a la Fiscalía General del Estado.

El Superintendente de la Economía Popular y Solidaria tiene la obligación de pronunciarse en un término de 30 días sobre cualquier infracción puesta en su conocimiento, caso contrario, se iniciarán en su contra las acciones administrativas, civiles o penales a las que hubiere lugar.

Artículo 4.- Modifíquese el nombre del Capítulo IV del título VII de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero por el de “Registro Crediticio”.

Artículo. 5.- Sustitúyase el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero por el siguiente:

“Art. 95.- La Superintendencia de Bancos y Seguros establecerá las políticas y la forma en que las instituciones del sistema financiero público

y privado deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

Las instituciones del Sistema Financiero Público y Privado proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta Ley.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá acceder en todo momento a los datos contenidos en el registro Crediticio para cumplir sus deberes y obligaciones establecidos en la Constitución y la ley.”

Artículo 6.- Sustitúyase el artículo 96 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero por el siguiente:

“Art. 96.- De conformidad con el artículo anterior, las instituciones que conforman el sector financiero público y privado, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la información necesaria para mantenerlo actualizado. A fin de dar cumplimiento con esta obligación, las instituciones financieras deberán observar los siguientes criterios:

La periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio será determinada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y en ningún caso podrá ser superior a un mes. Se establecerán procesos de reportes especiales para enmendar inmediatamente los

errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro.

La información remitida deberá contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte; y, en caso de que se trate de una persona jurídica se hará constar la razón social y el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC). Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual la misma es exigible, la fecha de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto del mismo se ha planteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial.

No se podrán registrar ni reportar valores correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitadas expresamente por el cliente.”

Artículo 7.- Sustitúyase el artículo 97 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero por el siguiente:

“Art.- 97 La institución financiera que proporcione deliberada y dolosamente información falsa o maliciosa o contraria a la presente ley, será sancionada por el Superintendente de Bancos y Seguros con una multa de 50 Remuneraciones Básicas Unificadas del trabajador en

general, cada vez, sin perjuicio de las correspondientes responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar

La institución financiera que proporcione por error o culpa información falsa o contraria a la presente ley, será sancionada por el Superintendente de Bancos y Seguros con una multa de hasta 20 Remuneraciones Básicas Unificadas cada vez, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar.

La institución financiera que proporcione, venda o intercambie información de la base de datos crediticios que se encuentra bajo su administración a otras instituciones nacionales o extranjeras o a personas naturales o jurídicas sin la debida autorización del titular de la información crediticia o por disposición de la Ley, será sancionada por el Superintendente de Bancos y Seguros con una multa de 100 Remuneraciones Básicas Unificadas del trabajador en general, cada vez, sin perjuicio de las correspondientes responsabilidades administrativas, civiles o penales a las que hubiere lugar.

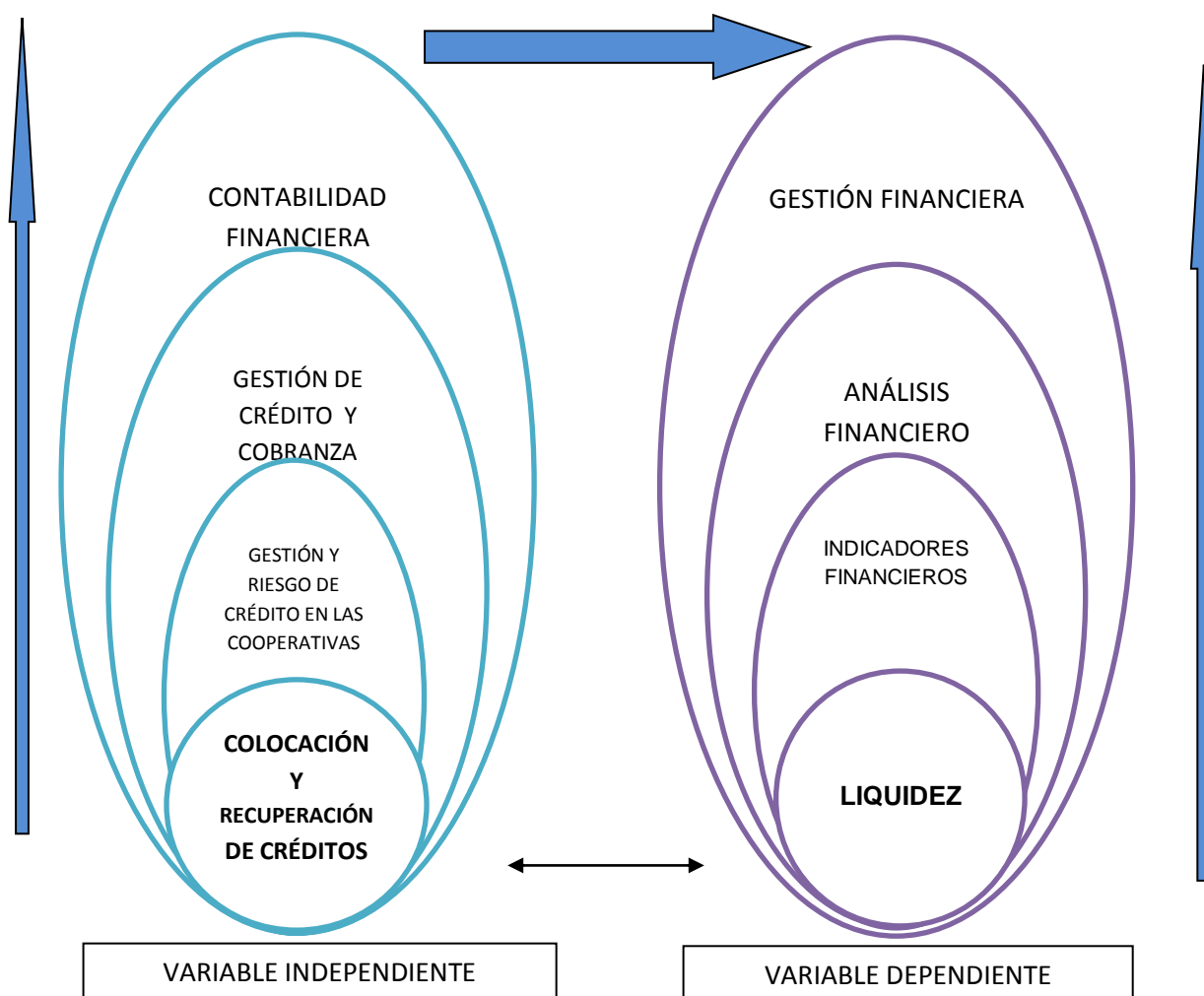
Si en un informe presentado por un Auditor Interno, Externo o funcionario de la Superintendencia de Bancos y Seguros, hubiese alterado u ocultado información, el Superintendente tendrá la obligación, en forma inmediata, de denunciar este hecho a la Fiscalía General del Estado.

El Superintendente de Bancos y Seguros tiene la obligación de pronunciarse en un término de 30 días sobre cualquier infracción puesta en su conocimiento, caso contrario, se iniciarán en su contra las acciones administrativas, civiles o penales a las que hubiere lugar.”

2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1. Super-ordinación conceptual

FIGURA N° 6: Super-ordinación

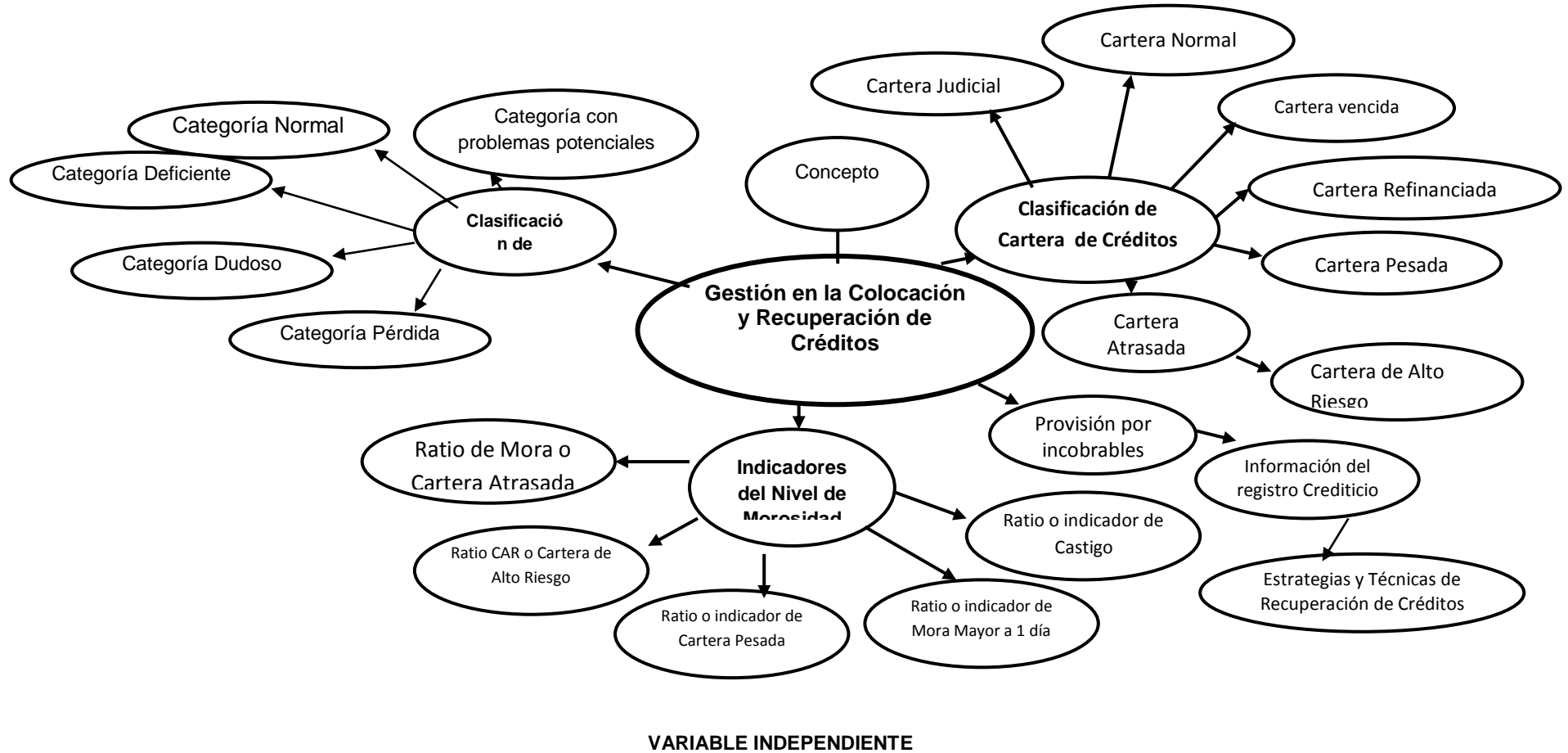


Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Variable Independiente: Gestión en la Colocación y Recuperación de Créditos

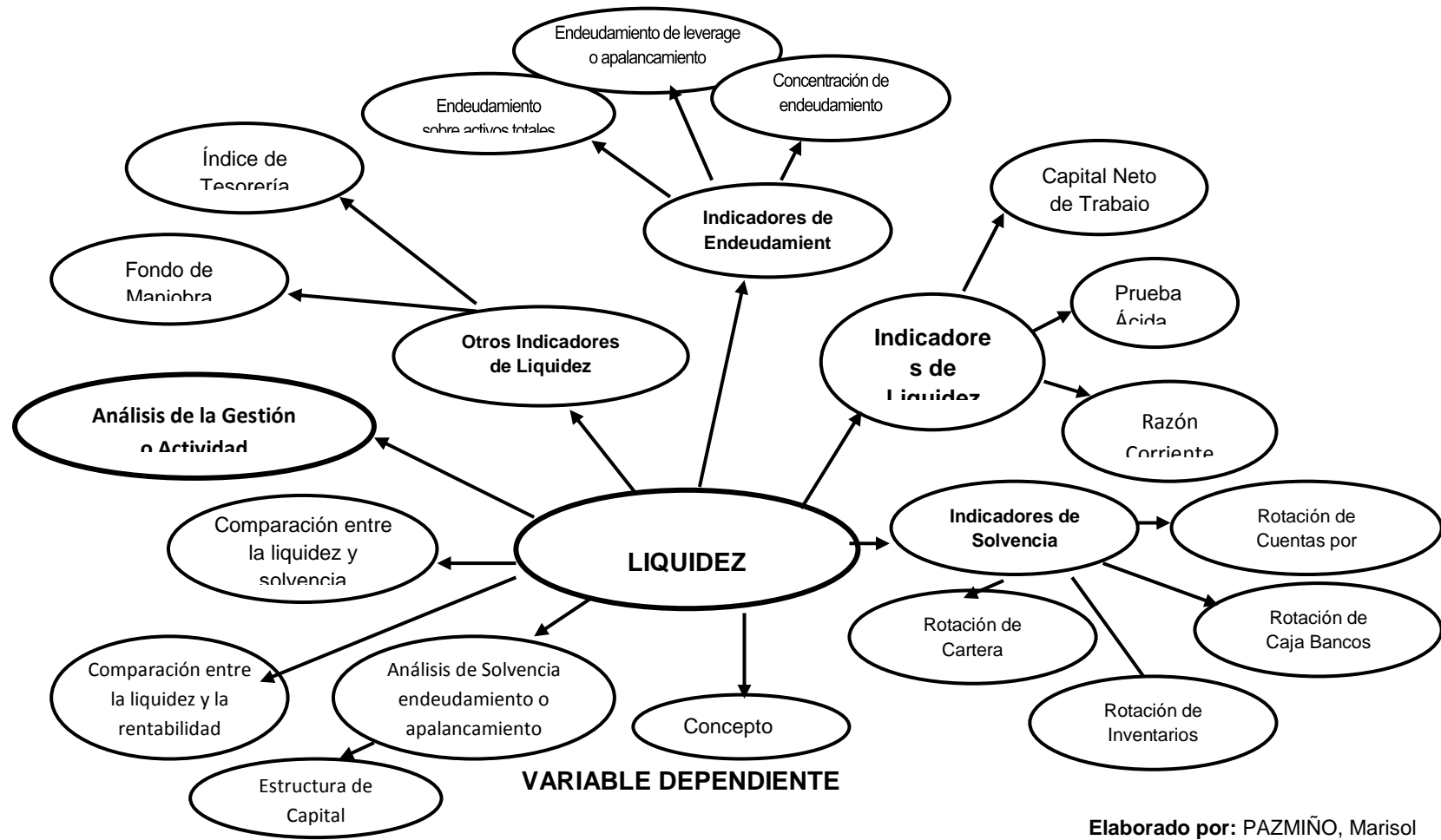
Variable Dependiente: Liquidez

FIGURA N° 7: Constelación de Ideas - Variable Independiente



Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

FIGURA N° 8: Constelación de Ideas - Variable Dependiente



2.3.1.1. Marco conceptual Variable Independiente: Gestión en la Colocación y Recuperación de Créditos

CONTABILIDAD FINANCIERA

Según el CPA Dr. Marco Espinoza Mg. (2012: Internet), en su obra “**Contabilidad financiera**”, hace mención a la contabilidad que produce y entrega información sobre el estado económico de una empresa a los agentes interesados (inversores, clientes, etc.). Esta contabilidad, también conocida como externa, está regulada de manera oficial.

La contabilidad financiera recopila, registra, clasifica, suma e informa las operaciones que pueden cuantificarse en dinero y que realiza una entidad económica. Lo que hacen los contadores, en definitiva, es contar la historia económica de una empresa. Los estados contables permiten tomar decisiones a los directivos e informar datos requeridos por accionistas u organismos estatales.

Entre las actividades de los responsables de la contabilidad financiera de una empresa, pueden mencionarse el registro sistemático y cronológico de las operaciones y la entrega de informes sobre los movimientos financieros a quien corresponda.

Esto permite determinar cuál es el activo y cuál es el pasivo de una empresa, conociendo sus ganancias o pérdidas. La contabilidad financiera también es necesaria para realizar una correcta liquidación de los impuestos.

Según el **Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2013: Internet)** la Contabilidad Financiera es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables

que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

Según el **Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), (2013: Internet)** define a la Contabilidad Financiera así: “ La contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir de una manera significativa y en términos monetarios, las transacciones y eventos que sean, en parte al menos, de carácter financiero e interpretar los resultados obtenidos, además indica que es la ciencia que tiene por objeto el estudio cuantitativo y cualitativo del patrimonio de la empresa, tanto en su aspecto estático como en el dinámico, con la finalidad de lograr la dirección apropiada de las riquezas que lo integran.

Importancia

La información financiera es importante porque debe informarse de:

- Patrimonio (activos, pasivos y neto: balance y cambios en PN),
- Resultados (cuenta de P y G),
- Cobros y pagos (i.e., capacidad para pagar deudas: liquidez – EFE)

Los procesos que debe seguir una empresa para prepararla en cuanto a lo contable financiero es:

- Reconocimiento de elementos.
- Valoración.
- Registro actividades. Método Contable
- Determinación del resultado.

GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS

GESTIÓN

Según **Montalvo Carlos, Oscar G.(2012:Internet)** indica que un Modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones jurídicas.

Según **Chirinos Rixe, Marco Antonio (2005: Internet) en su Modelo de Gestión**, indica que un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

El modelo a aplicar es un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranzas, que se detalla de la siguiente manera: **Descripción del modelo de gestión de crédito y cobranzas:**

- a) El modelo está orientado a la gestión de créditos morosos y no al cliente moroso.
- b) Las adecuaciones son cada vez más complejas, el entorno externo de competencia obliga a mejorar o a replantear funcionalidades soportadas en el actual modelo, se describe algunas funcionalidades:
 - La información de la situación de la deuda del cliente no es oportuna.
 - El sistema tiene funciones automatizadas y otras controladas en forma manual.

- La asignación de créditos a un gestor depende de los días de atraso que esta tenga, si un cliente tiene dos créditos morosos con diferentes días de atraso, estas se asignaran a diferentes gestores.
- Solo existe un tipo de gestión, la gestión no es especializada según el tipo de cliente o monto de crédito.
- La selección de créditos a gestionar en cada día es a criterio del supervisor o gestor, prestándose esto a subjetividades.

c) La calificación al cliente se realiza por los días de atraso. Cálculo de Comisiones: facilitar el cálculo de comisiones, que sea más objetivo y con sustentos verificables.

Para el pago de comisiones se entregará información precisa para realizar el cálculo de comisiones de los gestores y supervisores de cada oficina, dependiendo de:

- Cantidad de clientes que lograron ponerse al día por una gestión efectiva.
- Recaudación total realizada sobre las cuentas asignadas a cada gestor.
- El logro de los objetivos planteados, a cada oficina.
- Cantidad de clientes que lograron reestructurar / refinanciar su deuda morosa.

d) Reestructuraciones / Refinanciaciones; este modelo debe ser totalmente paramétrico de tal forma que al usuario por lo menos le permita seleccionar un producto de reestructuración /

refinanciamiento para el crédito que desea atender, por ejemplo debe administrar los siguientes parámetros:

- Rangos de días de morosidad
- Numero de cuotas pagadas mínimas para hacer la operación.
- Máximo plazo para la nueva operación o Plazo adicional para la nueva operación sobre las cuotas vencidas no pagadas.
- Gasto y monto mínimo que el cliente debe pagar al momento de la reestructuración / refinanciamiento.
- Porcentaje máximo de exoneración de: intereses moratorios, gastos de cobranzas, comisiones.
- Monto mínimo de la cuota del nuevo crédito, etc.

e) **Selección diaria de Clientes a gestionar.-** para la asignación diaria de clientes a gestionar, se debe emplear un criterio de priorización de cuadrante mayor Monto-Antigüedad acumulado de los clientes que se encuentran en él.

f) **Registro de resultados de gestión.-** consiste en el registro de información de los resultados de gestión la cual permitirá la evaluación del cliente, para la retroalimentación de las tácticas o acciones sugeridas. Además permitirá revisar la evolución de los resultados de gestión y eventos ocurridos históricamente.

g) **Cartas de Notificaciones.-** Emitir las cartas de notificación según la estrategia a acción a seguir. La emisión de las cartas debe ser automática y/o manual y los modelos de cartas que se definan. Para ello debe ser factible la selección del tipo de carta a imprimir por tipo de cliente.

- Se obtendrá beneficios de organización, prevención y recuperación de cartera morosa. Adicionalmente la codificación de los resultados de gestión permitirá elaborar estadísticas sobre políticas de gestión efectivas o no, además de la calificación automática del cliente en base a respuestas dadas a los gestores que lo visitaron y para el planeamiento de objetivos para las oficinas será más adecuado.

Según **Chiavenato, Idalberto, (2002: Internet)** en su obra **“Administración General” (México)** Sobre **Modelo de Gestión** dice que un modelo de gestión se refiere al trabajo que se realiza, a la forma como se organizan para realizarlo y a los recursos que se administran en ese esfuerzo. Uno de los modelos de gestión utilizados hoy en día, es el correspondiente a Idalberto Chiavenato.

En este caso plantea el hecho de que los principales procesos correspondientes a la gestión de una empresa se focalizan en seis partes:

1. La admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.
2. En la aplicación de dichas personas (para que puedan ayudar en la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño.
3. En el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.
4. En la retención del personal utilizando en este caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo.

5. En el monitoreo y control de todas aquellas personas mediante diferentes sistemas de información.

6. Bases de datos informáticos.

Es importante tener en cuenta que en este modelo de gestión empresarial, los procesos mencionados se ven influenciados por las condiciones externas e internas correspondientes a la empresa gestionada.

GESTIÓN Y RIESGO DE CRÉDITOS EN COOPERATIVAS DE A/C

Según **Ing. Víctor Hugo Revelo, (2011:ágs.. 1-65)**, en su obra “**Gestión y Riesgo de Créditos en Cooperativas de A/C**”, indica que la gestión y riesgo de créditos se mide a través de varias perspectivas como son:

1. Estrategias y políticas de Crédito
2. Proceso de Crédito
3. Análisis de riesgos para toma de decisiones
4. Administración de la cartera de créditos

Administración de la cartera de créditos

Se describen características importantes tales como:

- Registro y conformación de la cartera de créditos. Reportes periódicos.
- Seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. Estrategias de cobranza.
- Clasificación de la cartera, generación de provisiones. Manejo de créditos difíciles.

Desembolso del crédito

- Documentación
- Administración
- ¿Cómo debe hacerse?
- ¿Quién debe hacerlo?
- Entrega de dinero, cheque, crédito a cuenta
- Riesgos adicionales al crediticio:
 - Procedimientos Legales
 -

Riesgos de la cartera de créditos. Seguimiento y recuperación.

a) Riesgos cartera de créditos

- Fuentes de Riesgos en la cartera
- Reportes y seguimiento: prioridades

b) Estrategias de cobranza

- Clasificación de cartera, por riesgos
- Tipos y estrategias de cobranza

c) Manejo de provisiones, créditos difíciles

- ¿Por qué y para qué las provisiones?
 - Manejo de créditos problemáticos
1. Fuentes de Riesgos en la cartera de créditos:
 - Riesgos internos y
 - Riesgos externos

2. Reportes de los vencimientos de los créditos: Por monto, por antigüedad
3. Procedimientos y estrategias de seguimiento y recuperación

Riesgos relacionados a la Cartera de Créditos

1. Información Incompleta

- Información desactualizada
- Insuficiente información
- Información falsa: Incongruente, No comprobada, y Fraude.

2. Fondos para otro propósito

- Consumo: ¿necesario?, ¿innecesario (superfluo)? }
- Destino diferente al declarado
- Recuperación y reutilización en otro destino

3. Créditos Recomendados

- Presiones internas y externas a la cooperativa
- Propias: familiares o amigos: Relacionados, Principios éticos de independencia de decisión.
- Aplicar “responsabilidad de Aceptar o Negar”

4. Análisis Inadecuado De Fuentes De Repago

- Irrespeto a límites
- Presión de competencia
- Urgencia de aprobación/ volumen de trabajo.
- Falta de profundidad

- Inadecuado levantamiento de información

Rentabilidad Excesiva

- Extralimitarse en metas de rentabilidad
- Presión de la competencia
- Inadecuada fijación de tasas versus riesgo

Seguimiento Inadecuado

- Inoportuno
- Ausencia o inobservancia de manual de crédito
- Inadecuado en el tiempo
- Reactivo, no proactivo.
- Ausencia de indicadores internos y externos.

Perfil del ejecutivo de crédito

- Elementos para el manejo y la decisión de crédito:
 - ¿Perfil profesional?
 - ¿Experiencia?
 - ¿Conocimiento del área de negocios, crédito y riesgos?

Cobertura Inapropiada

- Garantías insuficientes
- Avalúo inadecuado
- Pérdida de valor por mercado, obsolescencia o uso

Concentración del Crédito

- Irrespeto o desconocimiento de manuales

- Falta de una cultura de riesgos y control interno
- Falta de capacitación, difusión e inducción al personal

Riesgos no Controlables

Factores externos no pronosticados ni controlables:

- Económicos
- De mercado
- Regulatorios
- Tecnológicos
- Políticos
- Naturales

Pasos para el Seguimiento y recuperación de la cartera de créditos.

- 1) Reportes del sistema: periódicos, confiables, oportunos.
- 2) Gestión priorizada por montos (mayor a menor) y por antigüedad
- 3) Gestión de seguimiento diario, semanal, mensual para su recuperación

Información en los Reportes de vencimiento de los créditos

- Nombre completo del deudor
- Dirección, teléfonos de contacto
- Monto de capital, intereses y moratorios (si procede)
- Días de mora
- Nombre del garante (avalista), garantía
- Por oficial, oficina

- Periodicidad semanal.

Prioridades en la gestión de recuperación

- Lograr eficiencia en el tiempo diario de la gestión de recuperación.
- Créditos con montos altos impactan en el índice de morosidad
- Créditos por días de mora (antigüedad) impactan en las previsiones

COBRANZA

Según Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág.29) en su obra sobre “Gestión y Riesgo de Crédito en Cooperativa A/C”, indica que la Cobranza es la función de recuperar un capital en riesgo y la conversión de las cuentas por cobrar en efectivo; cumpliendo las expectativas y promesas de pago que presentó el cliente al momento de obtener el crédito.

FIGURA N° 9: Misión de la Cobranza



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 28)

GESTION EN LA COLOCACION Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Según Juana Domingo (2010: pág. 11) **www.buenastareas.com (2012: Internet)** en su trabajo investigativo Gestión de Cobranza para la recuperación de créditos en Entidades Financieras Venezolanas en tiempo de crisis indica que la Gestión en la colocación y recuperación de créditos es como la canalización de dinero proveniente de agentes superavitarios (personas naturales o jurídicas con capacidad de ahorro), hacia agentes deficitarios, que son personas naturales o jurídicas que requieren dinero para la realización de actividades empresariales, comerciales o para el consumo.

El objetivo principal que se busca con un sistema de recuperación de créditos en una entidad es mantener el porcentaje de pérdida dentro los límites medidos y previstos, ya que si dicho indicador se descontrola y sale de lo planificado, excederá la parte de la tasa de interés que se previó para cubrir dicho incumplimiento y la empresa empezará a perder utilidades y por ende bajará su rentabilidad, afectando directamente a la economía de sus accionistas.

El incumplimiento de pago de los créditos afecta a los resultados de la entidad financiera no solo reduciendo el margen financiero, por tener menores ingresos financieros y mayores provisiones por irrecuperabilidad; sino que afectará también a la empresa por el lado de los gastos operativos, que se verán incrementados ante la necesidad de realizar más inversión en la cobranza, tales como contratación de mayor personal, gastos de movilidad para seguimiento, gastos judiciales, etc.

A continuación podemos observar cómo afecta la morosidad en el margen financiero bruto de una empresa financiera:

- 1) La cartera de colocaciones y sus partes integrantes: cartera normal,

cartera vencida, cartera refinanciada, cartera judicial, cartera pesada, cartera castigada.

- 2) Al conjunto del total de colocaciones de una empresa financiera se le denomina “Cartera de Colocaciones” o “Cartera de Créditos”. Esta incluye el saldo de capital de todos los créditos directos realizados por una entidad, vigentes en un momento determinado.
- 3) Como afirmamos anteriormente, el riesgo principal de las colocaciones es el incumplimiento de pago por parte de los clientes, lo cual implica que dentro de una cartera total de colocaciones habrá créditos que estarán vencidos, con diversos niveles de atraso. Asimismo, habrá créditos que son calificados con diferentes niveles de riesgo.
- 4) El conjunto de créditos con diversos niveles de atraso o diferentes niveles de riesgo dentro de una cartera de colocaciones, conforman carteras que integran la cartera total.

Es importante resaltar que la medición debe realizarse siempre en un momento de tiempo determinado, que usualmente es al cierre de un mes.

Así, la cartera de colocaciones puede subdividirse en varias carteras que definimos a continuación:

- 1) **Cartera normal.-** Conformada por la suma de los saldos de capital pendientes de todos los créditos directos que no tienen cuotas vencidas pendientes de pago. (no se incluyen líneas de créditos no utilizadas).
- 2) **Cartera vencida.-** De acuerdo a las normas contables de la SBS se define como cartera vencida como aquella conformada por la suma de los saldos de capital pendientes de todos los créditos que

al cierre del mes último han tenido el siguiente atraso:

- **Créditos MES:** más de 30 días de atraso.
 - **Créditos Comerciales:** más de 15 días de atraso.
 - **Créditos Consumo:** más de 90 días de atraso. En este caso, se considera también el saldo de capital de las cuotas atrasadas de los créditos que tengan más de 30 días de vencidos.
- 3) **Cartera refinanciada:** Conformado por la suma de los saldos de capital de todos los créditos refinanciados, que son lo que han sufrido modificaciones en sus condiciones originales como consecuencia de problemas en la capacidad de pago del cliente.
 - 4) **Cartera Judicial:** Conformada por la suma de los saldos de capital pendientes de pago de todos aquellos créditos que han sido objeto de demanda judicial ante el órgano jurisdiccional.
 - 5) **Cartera Pesada:** Conformada por la suma de los saldos de capital pendientes de pago de todos aquellos créditos cuyos titulares se encuentran en la entidad con la calificación de deficiente, dudoso y pérdida.
 - 6) **Cartera Atrasada:** Conformada por la suma de las carteras vencida y judicial.
 - 7) **Cartera de alto riesgo:** Conformada por la suma de las carteras vencida, judicial y refinanciada.
 - 8) Asimismo, existe una cartera a la cual se denomina “**Castigada**”, la cual ya no se considera dentro de la cartera de colocaciones, y está conformada por todos aquellos créditos que han sido calificados como irrecuperables, y son extraídos del balance de la

empresa y colocados en cuenta de orden contable para su control.

Algunas entidades trabajan también con la cartera vencida mayor a 1 día, que Está conformada por todos los créditos que al cierre del mes último han tenido 1 día o más de vencidos. Esta cartera Incluye a la cartera vencida.

Cartera de colocaciones

- Cartera de colocaciones según calificación de deudor
- Ratios de medición de calidad de cartera: Ratio de Mora, Ratio de CAR, Ratio de cartera pesada, Ratio de mora mayor a día.

Ya hemos identificado las diferentes clases de carteras que conforman la cartera total de colocaciones, según el atraso que tengan o la calificación del deudor.

Dijimos también que es normal que en una cartera de colocaciones exista un nivel de incumplimiento o morosidad, y que este debe estar previsto y medido por las entidades, a fin de controlarlo para que se mantenga dentro de los límites aceptables para no afectar la rentabilidad de la empresa.

Existen diversos ratios o indicadores para medir el nivel de morosidad en una entidad financiera, los cuales consisten en relaciones entre las carteras estudiadas en el punto anterior, y la cartera total de colocaciones. Se muestran como un porcentaje.

Los principales ratios usados para medir a las entidades financieras por parte de los organismos reguladores y las clasificadoras de riesgos son los siguientes:

1. **Ratio de mora o indicador de cartera atrasada:** Es la relación existente entre la cartera atrasada y la cartera total de colocaciones. La fórmula de este indicador es la siguiente:

Ratio de mora = $\frac{\text{cartera vencida} + \text{cartera judicial}}{\text{Total de colocaciones}}$

Total de colocaciones

2. **Ratio CAR o Indicador de Cartera de alto riesgo:** Es la relación existente entre la cartera de alto riesgo y la cartera total de colocaciones. La fórmula de este indicador es la siguiente:

Ratio CAR = $\frac{\text{cartera vencida} + \text{cartera judicial} + \text{cartera refinanciada}}{\text{Total de colocaciones}}$

Total de colocaciones

3. **Ratio o Indicador de Cartera Pesada:** Es la relación existente entre la cartera pesada y el total de colocaciones. La fórmula de este indicador es la siguiente:

Ratio Cartera Pesada = $\frac{\text{cartera vencida} + \text{cartera judicial} + \text{cartera refinanciada}}{\text{Total de colocaciones}}$

cartera vencida + cartera judicial + cartera refinanciada

Total de colocaciones

4. **Ratio o indicador de mora mayor a 1 día:** Es la relación existente entre la cartera de créditos que tienen 1 día o más de vencidos (incluidos los judiciales) entre el total de las colocaciones.

5. **Ratio o indicador de castigo:** Es la relación existente entre los saldos de capital castigados en un periodo y el total de la cartera de colocaciones.

Ratio de castigo = saldo castigado

Total de colocaciones

La evaluación de los ratios de medición debe hacerse comparando entidades que coloquen en zonas de riesgo similares, comparando a la misma entidad en diferentes periodos de tiempo, y considerando las políticas de riesgo asumidas por cada entidad.

Una entidad puede tener un indicador de mora mayor que otra, pero dicho indicador puede estar dentro de la medición prevista y provisionada por sus directores y gerentes, y por lo tanto ser rentable. Mientras que otra entidad puede tener un menor indicador de morosidad, pero a la vez estar por encima de lo previsto por sus accionistas, y por tanto afectando su nivel de rentabilidad.

Asimismo, la evaluación de los ratios debe hacerse de manera integral, comparando todos los ratios y no solo uno; ya que una entidad puede tener un excelente ratio de mora, comparado con otra financiera, pero su ratio CAR o su ratio de cartera pesada pueden estar por encima de los ratios de la misma. Esto no es saludable, ya que centrarse en un solo ratio puede otorgar una visión parcial de la verdadera situación de una empresa financiera, y esconder problemas subyacentes.

Clasificación de deudores.

Las clasificaciones del deudor considerado como Mes y de la cartera de Consumo se realizan conforme a los siguientes criterios:

1. Categoría Normal (0).- Son aquellos deudores que vienen cumpliendo

con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

2. Categoría con Problemas Potenciales (1).- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

3. Categoría Deficiente (2).- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario

4. Categoría Dudoso (3).- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

5. Categoría Pérdida (4).- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario.

6. Provisiones por incobrabilidad.

Las provisiones por incobrabilidad- Son el reconocimiento contable de la probable incobrabilidad de un crédito. La provisión se realiza por el valor que se estima, de manera fundada, que no se recuperará.

En el caso de las entidades financieras, la provisión no es realizada a criterio de la empresa, sino que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como organismo regulador, ha establecido a través de un reglamento (Resolución No. JB-2012-2217), los montos mínimos de provisiones que deben realizar las entidades reguladas, como una medida de protección de los ahorros del público.

El supervisor ha establecido dos clases de provisiones que son:

- Provisión Genérica

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero de deudores clasificados en categoría normal.

- Provisión Específica

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal.

-Provisión Anti cíclica

La Provisión anti cíclica es aquella que permite contrarrestar el excesivo perfil cíclico de la provisión específica y genérica, por medio de la creación de un fondo para insolvencias durante la fase expansiva, en la que aumenta el riesgo latente.

Además comprende para efectos de la aplicación de las disposiciones de la presente sección, se considerarán las siguientes definiciones:

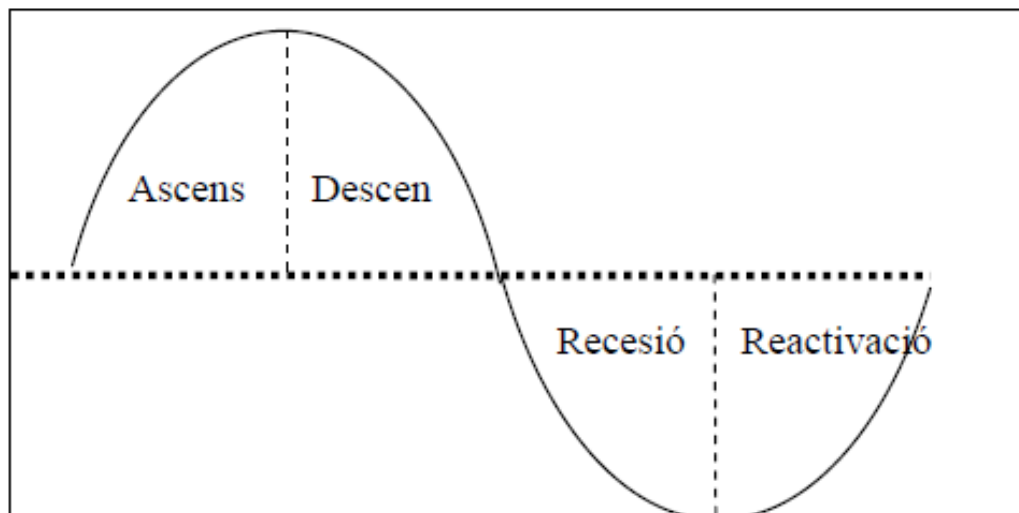
1. **Producto interno bruto.**- Es el valor total de la producción corriente de bienes y servicios finales dentro del territorio nacional durante un periodo determinado de tiempo, que por lo común es de un trimestre o de un año;
2. **Ciclo Económico.**- Los ciclos económicos o fluctuaciones cíclicas de la actividad económica, pueden definirse como las oscilaciones de la expansión a la contracción de la economía, que ocurren entre crisis sucesivas;

Fases del ciclo económico

- Ascenso
- Descenso
- Recesión y
- Reactivación

Para desarrollar una metodología de provisiones que corrija el ciclo económico, es necesario establecer los ciclos económicos, que se definen en:

FIGURA N° 10: Ciclo Económico



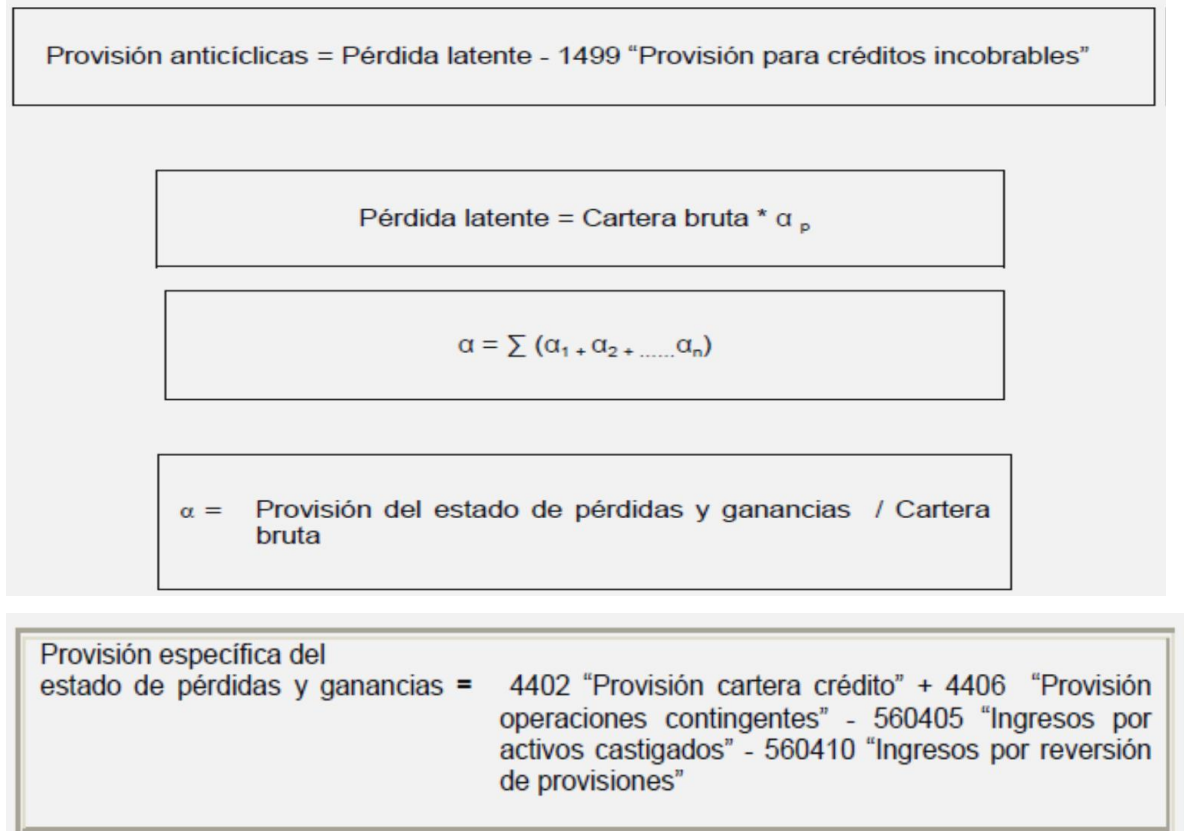
Fuente: Resolución No. JB-2012-2217

El período más alto del ascenso se denomina auge; y, todo ascenso culmina en un descenso. Las crisis se producen en algún momento del descenso. La recesión subsiguiente, es finalmente revertida por la reactivación. No hay una duración fija para cada fase ni para el ciclo en su conjunto.

Las instituciones del sistema financiero deberán constituir las provisiones anticíclicas para la cartera de créditos, para lo cual se determina que esta

provisión resulta de la diferencia entre las pérdidas latentes y la cuenta 1499 “provisión para créditos incobrables”:

FIGURA N° 11: Cálculo Provisiones Anticíclicas



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 29)

Para determinar el factor de pérdida que se ha generado en el período de análisis, se compara la cartera bruta con la provisión específica del estado de pérdidas y ganancias, con lo cual se obtiene el porcentaje de provisión por cartera de crédito deteriorada, indicador que se denominará alfa (α):

$$\alpha = \text{Provisión específica del estado de pérdidas y ganancias} / \text{Cartera bruta}$$

Donde alfa es un indicador de cobertura que proporciona qué porcentaje de cartera bruta está cubierta con provisiones.

Para calcular el porcentaje promedio de provisión por cartera deteriorada durante el ciclo económico, o sea, el alfa promedio (α_p), la expresión está dada por:

$$\alpha_p = \sum (\alpha_1 + \alpha_2 + \dots + \alpha_n)$$

Este factor será proporcionado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de circular.

Con la determinación del alfa promedio se puede calcular la “Pérdida latente”, que es el paso previo a obtener la provisión anticíclica, para lo cual se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Pérdida latente} = \text{cartera bruta} * \alpha_p$$

Para mitigar las pérdidas que las instituciones del sistema financiero deben enfrentar en períodos de crisis bancarias, se prevé que mediante la constitución de provisiones anticíclica se conforme un fondo, denominado “Fondo de provisión anticíclica”, el cual se irá acumulando en tanto la pérdida latente sea superior a las provisiones de la cuenta 1499 “Provisión para créditos incobrables”:

Una vez que las provisiones de la cuenta 1499 “Provisión para créditos incobrables” sean superiores a la pérdida latente, la diferencia que se genere entre las dos será cubierta con el fondo acumulado.”

El valor que resulte de aplicar la fórmula de provisiones anticíclicas será implementado por las instituciones financieras, de acuerdo al siguiente cronograma.

TABLA N° 1: Cronograma de provisiones anticíclicas obligatorias

FECHA DE INICIO	% DE PROVISION
A julio 2012	7%
A octubre 2012	14%
A enero 2013	21%
A abril 2013	29%
A julio 2013	36%
A octubre 2013	43%
A enero 2014	50%
A abril 2014	57%
A julio 2014	64%
A octubre 2014	71%
A enero 2015	79%
A abril 2015	86%
A julio 2015	93%
A octubre 2015	100%

Fuente: Resolución No. JB-2012-2217

Los montos de provisión específica y genérica que a la fecha de vigencia de la reforma de este capítulo, superen el porcentaje de provisión anticíclica determinada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán ser reversados.

Para efectos del requerimiento de patrimonio técnico, los créditos registrados en la subcuenta 640410 “Créditos aprobados no desembolsados – Cartera de créditos de consumo”, ponderarán de acuerdo con el siguiente cronograma a partir de julio del año 2012:

TABLA N° 2: Cronograma del requerimiento de patrimonio técnico

FECHA DE INICIO	% DE PONDERACION PARA PATRIMONIO TÉCNICO
Julio 2012	10%
Octubre 2012	25%
Enero 2013	50%
Abril 2013	75%
Julio 2013	100%

Fuente: Resolución No. JB-2012-2217

En el caso de que la institución del sistema financiero para mitigar el impacto de este requerimiento de capital, adopte procedimientos

encaminados a reducir el cupo autorizado a sus tarjetahabientes, deberá informar de esta medida a sus clientes con una anticipación de al menos treinta (30) días.

Las instituciones del sistema financiero que ofrezcan productos de tarjeta de crédito a sus clientes, deberán registrar sin excepción el saldo de los cupos no utilizados, en la cuenta 640410, entendiéndose que en ningún caso las instituciones del sistema financiero podrán argumentar para su no registro que existen tarjetahabientes con cupos ilimitados.”

TASAS DE PROVISIONES:

Se han establecido tasas de provisiones, las cuales están relacionadas directamente con la clasificación del deudor, vista en el punto anterior, y con el tipo de garantía constituida.

Así, el reglamento ha establecido que las empresas del sistema financiero deben constituir provisiones según la tabla de “Porcentaje de provisión” siguiente:

TABLA N° 3: “Porcentaje de provisión”

CALIFICACION	PORCENTAJE DE PROVISION	
	MIN	MAX
A1	1.00%	
A2	2.00%	
A3	3%	5.00%
B1	6%	9.00%
B2	10%	19.00%
C1	20%	39.00%
C2	40%	59.00%
D	60%	99.00%
E	100%	

Fuente: Resolución No. JB-2012-2217

1. Medición de provisiones: Índice de riesgo, costo por riesgo e índice de pérdida

A continuación explicaremos algunas formas de medir el nivel de provisiones de una empresa financiera:

1. **Índice de Riesgo.**- Este indicador mide la relación existente entre el saldo total de las provisiones generadas en un momento determinado, entre el saldo total de colocaciones.

La fórmula para medir este indicador es la siguiente:

Índice de riesgo = $\frac{\text{Total de provisiones}}{\text{Total de colocaciones}}$

Total de colocaciones

2. Costo por Riesgo:

El costo por riesgo (crediticio) mide la variación de la provisión mensual o un periodo determinado, menos los ingresos por recuperación de créditos en el mismo período. Este indicador nos da el monto exacto del costo que ocasiona a la entidad el riesgo crediticio.

La fórmula para medir este indicador es la siguiente:

Costo por riesgo =

Variación de provisión – ingresos por recuperación de créditos

3. Índice de pérdida:

Este índice compara el Costo por riesgo versus el Margen Financiero

Bruto. Este índice, puede compararse con el índice de eficiencia administrativa, que mide los gastos administrativos versus el margen financiero bruto, y están entre las principales mediciones que realizan las entidades financieras en otros países.

La fórmula para medir este indicador es la siguiente:

Índice de pérdida = variación de provisión – ingresos por recuperación de créditos

Margen Financiero Bruto

2. Consecuencias de las provisiones en la rentabilidad de la empresa.

La constitución de provisiones por incobrabilidad de créditos afecta directamente a las utilidades de una entidad financiera. A mayores provisiones, menor utilidad y como consecuencia menor rentabilidad.

De manera inversa, a menor provisión, mayor utilidad y como consecuencia mayor rentabilidad.

Sin embargo, no existe una medición considerada estándar para el nivel de provisiones, pues como ya mencionamos anteriormente, el indicador aceptable dependerá del nivel de riesgo que asuma la entidad financiera. El indicador estará bien, siempre y cuando se encuentre dentro de los parámetros de lo previsto por la entidad.

El problema se presentará cuando el nivel de provisiones supere las proyecciones realizadas.

3. El castigo de créditos.

El Castigo de una cuenta incobrable es el valor en que se disminuye la cartera de colocaciones al determinarse fehacientemente la irrecuperabilidad de un crédito.

Al realizarse el castigo de créditos, se tendrá como consecuencia que en el balance general se reduzca la cartera bruta y la provisión para incobrables por el mismo monto, de manera que ni la cartera neta ni el estado de resultados son afectados.

Por el castigo de créditos se mejoran los ratios de medición de calidad de cartera. Asimismo, se mejora el índice de riesgo, más no el costo por riesgo ni el índice de pérdida.

La herramienta de castigo de créditos sirve además para realizar una limpieza de la cartera, desechando aquellos activos que ya no generan ningún valor para la empresa, sincerando la cartera, dejando solo los activos valiosos.

Establece también que la empresa deberá fijar dentro de sus políticas de control interno, los procedimientos y medidas necesarias para llevar a cabo el castigo de sus cuentas incobrables, quedando evidenciados en las actas respectivas del Directorio u órgano equivalente.

Los créditos castigados deberán ser controlados contablemente en las cuentas respectivas destinadas para su registro, de acuerdo a las normas contables vigentes, debiendo permanecer en dicho registro en tanto no sean superados los motivos que dieron lugar a su castigo, de acuerdo a lo informado por la empresa correspondiente

Registro de Datos Crediticio (antes Central de Riesgos)

Según Resolución N° 003-212-CPCCS-2012, se crea la **Ley orgánica derogatoria a la ley de Burós de información crediticia y Reformatoria a la ley del sistema Nacional del registro de datos públicos**, A la ley orgánica de la economía Popular y solidaria y del sector Financiero popular y solidario y a la Ley de compañías, que indica que: la **Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos** funcionará en lugar de la **Central de Riesgos**, promulgando lo siguiente: esta institución será la única institución que puede recopilar y mantener la información crediticia proveniente de las fuentes de información de acuerdo a las políticas y formas que establezca para cada sector:

- La Superintendencia de Bancos y Seguros,
- La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y,
- La Superintendencia de Compañías.

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, es el único organismo autorizado para entregar la información contenida en el Registro de Datos Crediticios, al titular de la información crediticia y a quien éste autorice, mediante esta ley.

Se entenderá como:

- **Titular de la Información Crediticia.-** Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información crediticia.
- **Usuario de Información Crediticia.-** Es toda persona, natural o jurídica, legalmente autorizada por el titular de la información

crediticia, que recibe de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos la prestación del servicio de referencias crediticias.

- **Fuentes de Información.-** Son las personas, naturales o jurídicas, legalmente autorizadas que debido a sus actividades, mantienen información crediticia lícita y que tienen la obligación de entregar la misma al Registro Crediticio de conformidad con las políticas y formas que establezca su respectivo organismo de control.
- **Información Prohibida.-** Es aquella constante en el artículo 6 de la presente Ley y que no podrá ser incluida en el Registro de Datos Crediticios.
- **Base de Datos Crediticios.-** Es el conjunto de información constante en las bases de datos del registro crediticio proporcionadas por las entidades del sistema financiero público y privado, entidades de la economía popular y solidaria y compañías reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y, Superintendencia de Compañías, respectivamente. Información que debe cumplir con las políticas y parámetros que para cada caso las entidades de control determinen.
- **Información del Registro Crediticio.-** Es el historial crediticio y de cumplimiento de obligaciones: financieras, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirve para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento.

El modelo y la metodología utilizados no podrán considerar para sus cálculos más de 6 años de la historia crediticia.

El modelo y la metodología utilizados serán públicos y por lo tanto deberán ser puestos en conocimiento de la ciudadanía en general de manera clara y pedagógica.

La información del Registro Crediticio que se obtenga de las fuentes de información crediticia y que mantenga la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos tendrá por exclusiva finalidad EL ser destinada a la prestación del servicio de referencias crediticias.

La información histórica crediticia estará a disposición del Titular de la Información Crediticia y de quien éste autorice, así como de las Superintendencias con la finalidad de cumplir sus obligaciones de control.

Los reportes de información crediticia que se generen requeridos o autorizados por los Usuarios de la Información Crediticia, harán referencia únicamente a las operaciones vigentes, vencidas o canceladas de los 3 años anteriores a la fecha en que tales reportes se emitan y solamente podrán reportar obligaciones contraídas directamente por el titular de la información crediticia en calidad de deudor principal y los saldos vigentes de aquellas en las que éste hubiera otorgado garantía a favor de otra u otras personas naturales y jurídicas.

Los reportes de información crediticia en ningún caso podrán incluir información referente a terceras personas que hubieren otorgado una garantía a favor de la persona sobre la cual se realiza el reporte.

Estos reportes serán informativos y no son vinculantes para ninguna institución pública o privada.

Estos reportes excluirán la referencia de valores inferiores a 0.15 veces de un salario básico unificado para los trabajadores del sector privado.

La información constante en el registro crediticio deberá ser entregada de manera obligatoria al titular de la información crediticia con la simple solicitud del mismo y sin ningún otro trámite, tantas y cuantas veces la requiera, de forma irrestricta, a través de:

- **Consultas directas**, de manera gratuita, en las pantallas de información del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.
- **Reportes impresos que contendrán una leyenda que diga:** “El presente reporte ha sido solicitado expresamente por el titular de la información a fin de comprobar la veracidad y exactitud de su contenido, por lo que no puede ser utilizado, sino bajo su responsabilidad con la finalidad de presentarlos como respaldo de su actividad crediticia”.
- La información que consta en los reportes crediticios incluirá la identidad de todas las personas o entidades que obtuvieron un reporte o accedieron a una consulta del historial crediticio del titular, así como la fecha en que se emitieron tales reportes o consultas.}
- La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos está obligada a poner a disposición de los titulares de la información, junto con su reporte de crédito, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y actualizar, rectificar o eliminar, cuando fuere del caso, la información contenida en dicho documento. Adicionalmente, estarán obligados a mantener a disposición del público en general el contenido del resumen de tales derechos y procedimientos.
- La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos sólo podrá prestar servicios de referencias crediticias, previa la autorización expresa del Titular de la Información Crediticia, a:

- Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas para otorgar crédito; y,
- Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro Único de Contribuyentes y que otorguen crédito.

ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS

Definición de una Estrategia Financiera

Según la página web: www.buenastareas.com (2012: Internet) indica que son decisiones financieras en planeación y control de alto nivel; de suma importancia para la vida de la empresa y determinantes para la consecución de recursos y objetivos a largo plazo.

Las Decisiones Estratégicas:

- * Recursos financieros
- * Recursos humanos
- * Productos
- * Mercados
- * Recursos físicos, etc.

Son tomadas por la más alta autoridad, dentro de la organización de la empresa, ya sea el “consejo de administración”, o bien, por el “gerente general” denominado también “presidente”, o por la “comisión ejecutora del consejo”, etc.

En este sentido, el ejecutivo de finanzas o administrador financiero, le corresponde formular las recomendaciones sobre las decisiones estratégicas financieras, para su aprobación por el consejo de administración; el gerente general, la comisión ejecutora del consejo, etc.

Objetivos Financieros

- a) Rendimiento sobre la inversión.
- b) Índice de endeudamiento total.
- c) Relación de capital de trabajo.
- d) Relación del pasivo a plazo mayor de un año, respecto al activo fijo.
- e) Existencia en caja y bancos, en relación con el volumen de ingresos
- f) Rotación de cuentas por cobrar
- g) Dividendos por acción

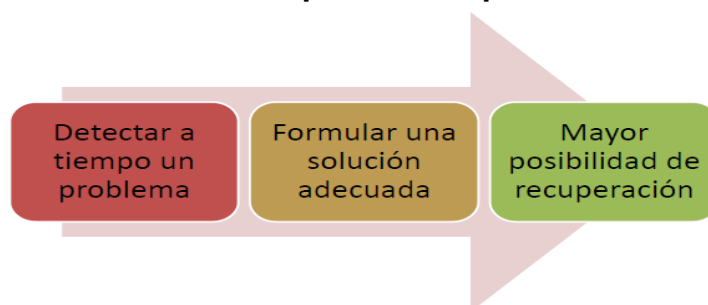
Opciones Para Recuperación De Créditos

- Presión
- Acuerdos de Pago Negociados
- Refinanciación / Reestructuración

Causas de la Morosidad

- La recarga de funciones, distribuidas en los colaboradores de las COACs, se manifiesta en el deterioro de la recuperación de fondos liberados por las COACs.
- La insuficiente actualización de datos de los clientes, expresada tanto por los funcionarios, como por las observaciones realizadas por el autor, dificulta las labores de cobro administrativo y judicial.

FIGURA N° 12: Fórmula para la recuperación de créditos



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 36)

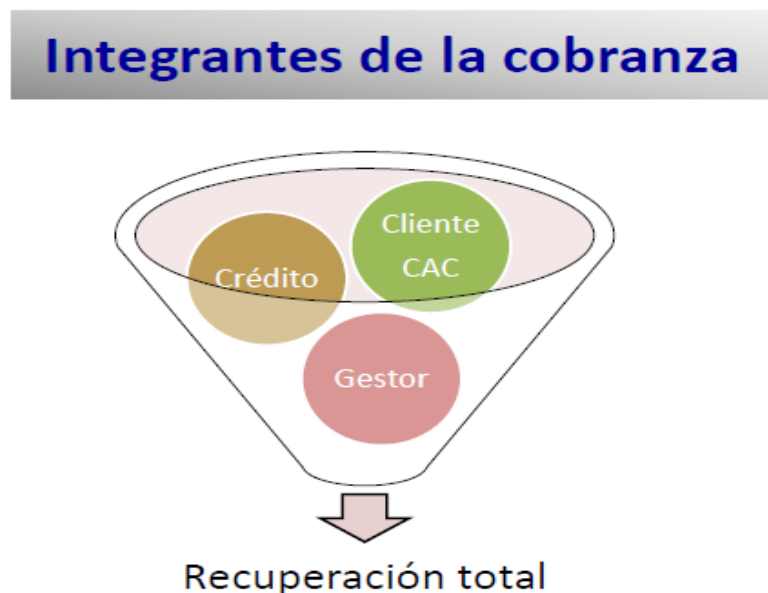
¿Por qué no pagan los clientes?:

- Deficiente análisis del negocio y referencias (cruce información)
- Sobreendeudamiento, saturación de capacidad de pago
- Débil cultura de pago
- Desvío intencionado del crédito
- Influencia de clientes morosos
- Fraude premeditado
- Falta de seguimiento y gestión de cobranza de la COAC

Cobrar – recuperar

- Convencer o persuadir al cliente para que pague en las condiciones convenidas.
- La convicción y persuasión depende de un proceso psicológico bien argumentado de modificación de conducta del cliente, con un enfoque de presión gradual.

FIGURA N° 13: Integrantes de la Cobranza



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 41)

FIGURA N° 14: Estrategias más importantes en la Recuperación de Créditos

COBRAR NO ES:	COBRAR ES:
<input type="checkbox"/> Hacer muchas visitas	<input type="checkbox"/> Dialogar con el cliente
<input type="checkbox"/> Ser charlatán	<input type="checkbox"/> Trabajar con entusiasmo
<input type="checkbox"/> Amenazar y no cumplir	<input type="checkbox"/> Argumentar con certeza
<input type="checkbox"/> Permitir atraso	<input type="checkbox"/> Impresionar y sugerir
<input type="checkbox"/> Mentir y hablar mal	<input type="checkbox"/> Inducir al pago

Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 42)

TABLA N° 4: Proceso y Fases de la Cobranza

FASES	TIPO DE COBRANZA	DIAS MORA
1. RECORDATORIO	PREVENTIVA	15 días antes del vencim.
2. ACERCAMIENTOS	OPERATIVA	1 a 30 días
3. CITACIONES, NOTIFICACIONES	ADMINISTRATIVA	31 a 60 días
4. OTRAS SOLUCIONES	PRE-JUDICIAL	61 a 150 días
5. NOTIFICACIÓN DE ULTIMATUM	PRE-JUDICIAL	151 a 180 días
6. DEMANDA	JUDICIAL	Más de 180 días

Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 43)

TABLA N° 5: Calificación por Nivel de Riesgo Ejm.

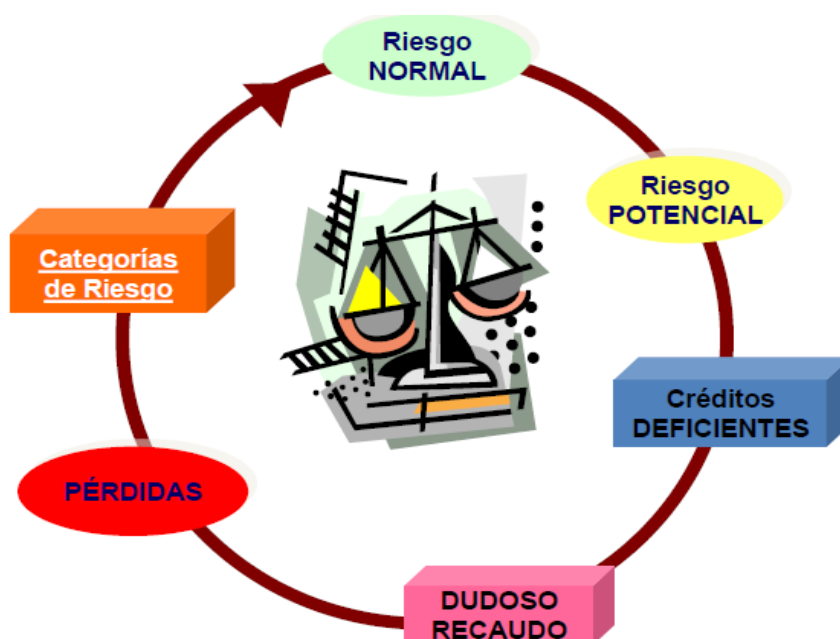
CALIFICA-CIÓN	NIVEL DE RIESGO	MOROSIDAD (días)	PREVISIÓN (estimación)
A	Riesgo BAJO	0 a 15 días	1 – 4 %
B	Riesgo NORMAL	16 a 60 días	5- 19 %
C	Riesgo POTENCIAL	61 a 120 días	20 – 49 %
D	DUDOSO RECAUDO	121 a 180 días	50 – 79 %
E	PÉRDIDA	Más de 180 días	80 – 100 %

Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 43)

Calificación De Cartera Y Estimación De Provisiones

La mejor forma de evaluar la probabilidad de incumplimiento es agrupar las operaciones por tipos.

FIGURA N° 15: Nivel de Riesgo



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 55)

TABLA N° 6: Categorías de Riesgos

Factor	A	B	C	D	E
Días mora	1 - 30	31 - 90	91 - 180	181 - 360	Más de 361
Capacidad pago / Flujo fondos	Tiene amplia capac. pago	Apretada, tiene capac. Pago	Insuficient. capac. pago	No tiene capac. pago	Quiebra, insolvencia
Información	Actualizada	Actualizada parcial	Con retrasos	Desactual.	Desactual.
Garantía	Adecuadas	Holgadas, líquidas	Garantías no cubren	Insuficiencia de garantías	No existen garantías
Pérdidas esperadas	4%	5 a 19%	20 a 49%	50 a 79%	80 a 100%

Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 56)

Niveles De Provisiones

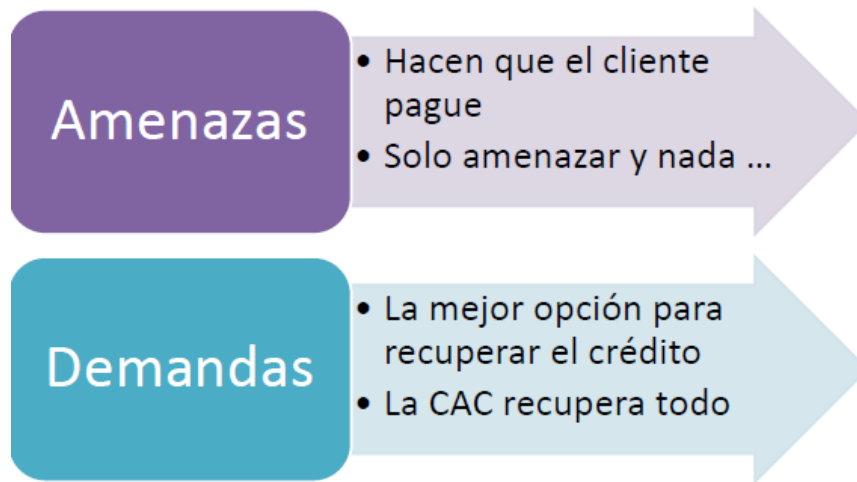
- El objetivo de la CALIFICACIÓN DE CRÉDITO, es establecer las PROVISIONES de acuerdo con las categorías de riesgo.
- La finalidad de PROVISIONAR es prevenir posibles pérdidas de créditos que se conviertan en INCOBRABLES total ò parcialmente.

TABLA N° 7: Ejemplo Tabla de Provisiones

CATEGORÍA	NIVEL DE PREVISIONES
A: riesgo normal	Hasta 4 %
B: riesgo potencial	Entre 5% hasta 19%
C: deficientes	Entre 20% hasta 49%
D: dudoso recaudo	Entre 50% hasta 79%
E: pérdida	Entre 80% hasta 100%

Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 56)

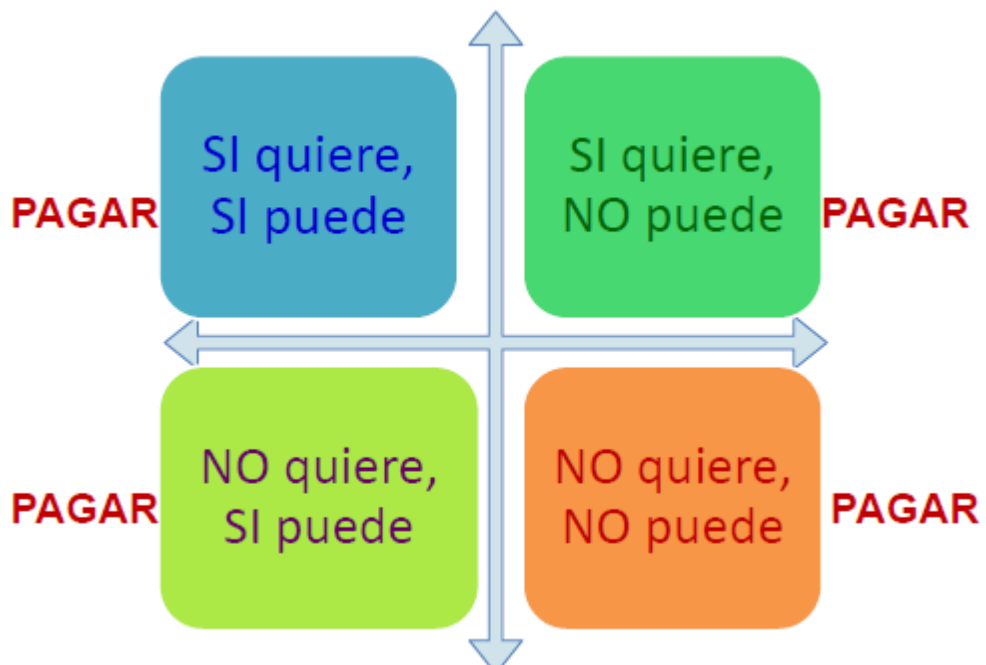
FIGURA N° 16: Estrategias Erradas de Recuperación de Créditos



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 54)

Tratamiento De La Cartera De Créditos Problemáticos

FIGURA N° 17: Tipología de Clientes de Crédito



Fuente: Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 60)

Costos de la Cartera Morosa

1. Gastos legales.

2. Gastos Administrativos
 - Reportes
 - Tiempo del oficial
 - Tiempo gerencial
3. Costo de Imagen Institucional
4. Costos Regulatorios
 - Provisiones
 - Capital (Patrimonio Técnico)
5. Recursos Humanos
 - Rotación de Personal
 - Congelación salarial
6. Costos de Captación de Fondos
7. Costos de Oportunidad del Dinero

Trámites legales para cobranza judicial

Requerimiento de información actualizada de deudor y aval (garante):

1. Datos personales.
2. Direcciones actualizadas.
3. Listado actualizado de bienes.
4. Documentar gestiones y acuerdos
 - Pagaré a la orden
 - Embargo
 - Insolvencia
5. Todo arreglo debe buscar un acuerdo de fecha y forma de pago.
6. Nunca se debe aceptar una negociación que no ponga a la COAC en una mejor posición que la que tenía antes del acuerdo.
7. Buscar alternativas nuevas, ser creativos

8. Es preferible el “peor acuerdo negociado” que el “mejor juicio”

Señales de deterioro de la cartera

- a) Caída de ventas y/o utilidades.
- b) Incremento injustificado de endeudamiento.
- c) Resistencia a visitas o dificultad para contactarse.
- d) Incumplimiento de acuerdos con clientes o banco.
- e) Renuencia a proporcionar información
- f) Cambios inexplicados en estilo de vida del cliente / socio.
- g) Problemas familiares graves

Cobranzas: PRÁCTICAS POCO EFICACES

Según **Ing. Víctor Hugo Revelo (2011:pág. 68)** en su ensayo sobre “Gestión y Riesgo de Créditos en Cooperativas A/C”, en el párrafo sobre Cobranzas: Prácticas

Poco Eficaces indica que se debe:

- Contratar personal para cobranzas, con experiencia en esta área, sin importar qué tipo de créditos gestionaban con anterioridad.
- Algunos gerentes asocian a cobranzas con procesos judiciales, lo que implica recursos invertidos como: tiempo, dedicación, honorarios, recursos humanos y materiales. No siempre con buenos resultados.
- La recuperación de créditos por la vía judicial se contrapone con los objetivos de disponer de liquidez en el menor tiempo posible
- A veces se crea un Departamento de Cobranzas cuando la cartera ya está en una etapa crítica de recuperación. Su creación demanda

tiempo adicional que complica la antigüedad de la misma cartera y las probabilidades de recuperación.

2.3.1.2. Marco conceptual variable dependiente: Liquidez

GESTIÓN FINANCIERA

Para **Dacio Villarreal Samaniego** Autor Español (**2001: Internet**) en su ensayo sobre **Gestión Financiera** dice que, la gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos. A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras. Existen, a tal efecto, dos amplios enfoques:

La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la rentabilidad debería servir como criterio básico para las decisiones de gestión financiera. Sin embargo, el criterio de maximización del beneficio ha sido cuestionado y criticado en base a la dificultad de su aplicación en las situaciones del mundo real.

Para **Gitman Lawrence J.** Autor Mexicano (**2005: Internet**), dice que la expresión gestión financiera hace referencia de forma genérica al “dinero” en sus diversas modalidades. Si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito, se habrán configurado los rasgos fundamentales de esta gestión, al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa o entidad pública.

La gestión financiera en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos (tesorería), como los necesarios en el proceso de inversión-financiación (operaciones activas-pasivas). Hacia finales de los 80 y hasta la actualidad se han producido grandes cambios en el concepto de la gestión financiera:

a) Aumento de liquidez del sistema financiero, complementado con la existencia de una competencia bancaria, donde se empieza a valorar la calidad de los servicios que prestan las Entidades Financieras.

b) Aparición de los índices de referencia del mercado interbancario, para establecer los costes de la financiación.

c) Proliferación de instrumentos financieros.

d) Concepto de gestión financiera eficiente. Entre ello destaca la gestión de la posición de tesorería en fecha-valor y el concepto de tesorería como centro de beneficio.

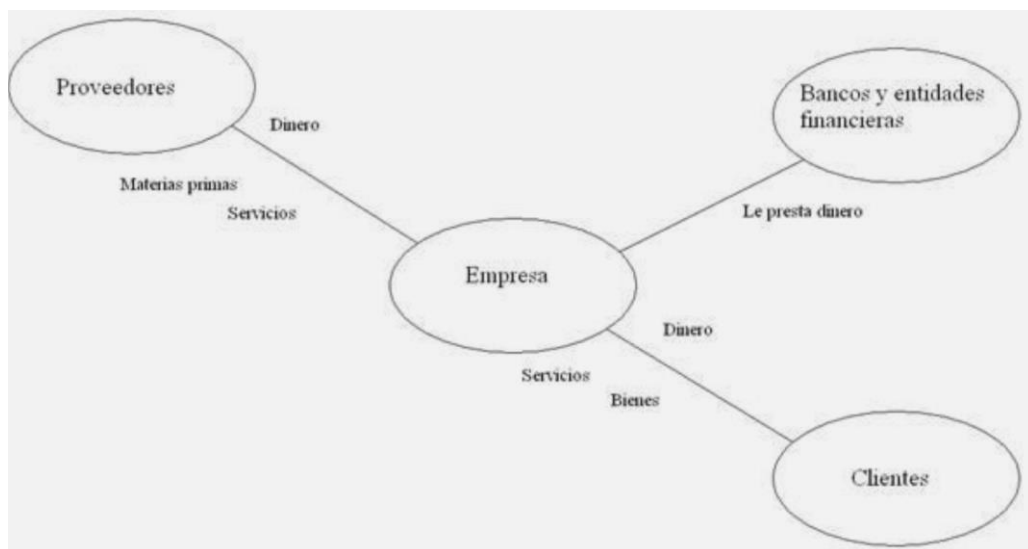
e) Incorporación de la gestión de riesgos financieros (tipo de cambio y tipo de interés), como una función más de la gestión financiera.

Las Entidades Locales, son prestatarias y prestamistas a su vez del Sistema Financiero, pero estos activos financieros que emite (serán tales para el titular que los detenta, ejemplo inversión de excedentes de tesorería de las Entidades Locales), y a la vez pasivos financieros para quien lo generan (préstamos emitidos por las Entidades Locales, que en su caso serán activos para las Entidades de Crédito). Siempre es conveniente referenciar los activos y pasivos financieros que pueda detentar una Entidad Local, como dos caras de una misma moneda.

Los activos financieros de una entidad son pasivos financieros para otra entidad o agente económico y viceversa. Esto conlleva a que la gestión económica-financiera de cualquier agente económico, tenga en cuenta la asignación de recursos en la economía y la vertiente financiera se preocupe de las transacciones financieras. Toda actividad económica debe conjugar la gestión de ambos aspectos.

Para **Van Horne, James C. (2001: Internet)**, se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

FIGURA N° 18: Gestión Financiera



Fuente: Van Horne, James C. (2001: Internet)

Funciones

La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos

disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.

Según **Álvaro Sánchez Cabrera (2003: Internet)** indica que la gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos. La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo.

EL ANÁLISIS FINANCIERO:

Para **Marcial Córdova (2007:63,64)**, en su trabajo dice que el análisis financiero es la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales del negocio. Esto implica el cálculo de interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliares, los cuales sirven para estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cuentas y evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa

El análisis financiero permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados; además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, lo que facilite el análisis de situación económica de la empresa en la toma de decisiones.

Este análisis financiero implica:

Identificar el estado de la ciencia sobre la administración financiera, los Estados Financieros y el diseño e importancia de la aplicación de estrategias en las empresas.

Diseñara un procedimiento para el diagnóstico de la situación económica, financiera y la elaboración de la estrategia funcional para el área de economía y finanzas

Diagnosticar y analizar la situación económica y financiera de la empresa y proponer el diseño de la estrategia funcional.

Para **Stanley B. y Geoffrey A. (2001:pág. 54)**, en su trabajo dice que Los índices que se utilizan en este texto son una muestra de las principales categorías que se utilizan en los negocios, pero también se puede elaborar estos sistemas de clasificación.

A. Índices de rentabilidad

1. Margen de rentabilidad
2. Retorno sobre activos
3. Retorno sobre patrimonio

B. Índices de rotación de activos

1. Rotación de cartera

2. Periodo promedio de recaudo
3. Rotación de inventarios
4. Rotación de activos fijos
5. Rotación de activo total

C. Índices de liquidez

1. Razón corriente
2. Prueba acida

D. Índices de endeudamiento

1. Deuda sobre activo total
2. Veces de interés ganado
3. Cobertura de cargos fijos

El primer grupo, índices de rentabilidad permite medir la capacidad de empresas para ganar un retorno adecuado sobre ventas, total de activos y de capital invertido, Muchos de los problemas relacionados con la rentabilidad se puede explicar en todo o en parte, por la capacidad de la empresa para emplear de manera efectiva sus recursos, por consiguiente la siguiente categoría es la de índices de rotación de activos. Bajo este encabezado, se mide la velocidad de rotación de las cuentas por cobrar, inventario y activos a más largo plazo en una empresa. En otras palabras, los índices de rotación de activos miden cuantas veces al año vende la compañía su inventario o recauda toda su cartera. Para activos a largo plazo, el índice de utilización dice que tan productivos son los activos fijos en términos de generación de ventas.

En la categoría C, índices de liquidez, el énfasis principal se hace en la capacidad de la empresa para pagar las obligaciones a corto plazo, a medida que estas se vencen.

En la categoría D, índices de endeudamiento, se evalúa la situación

general de la deuda de la empresa en relación con su base de activos y su capacidad para generar ganancias.

Para **Héctor Ortiz (1996: 109, 123, 125)**, en su trabajo dice que el análisis vertical es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero, y consiste en tomar un solo estado financiero (puede ser el balance general o en estado de pérdidas y ganancias) y relacionar cada una de sus partes con un total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Es un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un periodo a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentado para periodos diferentes. Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de uno a otro periodo.

Al iniciar el análisis propiamente dicho, lo más importante es determinar que variaciones, o que cifras merecen una atención especial y cuáles no. El análisis, entonces, se debe centrar en los cambios extraordinarios o más significativos, en cuya determinación es fundamental tener en cuenta tanto las variaciones absolutas como las relativas.

Cuando se trata de hacer análisis horizontal de cualquier empresa. Al examinar cada uno de los cambios que merece especial atención, se deben tener en cuenta ciertos criterios, algunos de los cuales exponemos a continuación.

INDICADORES FINANCIEROS

Según la revista **Gestión (Julio:2012)** indica que : Un indicador financiero

es un relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores económicos y financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos de las Empresas como también a los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan.

Considerando los indicadores financieros más comunes utilizados inclusive por la Superintendencia de Compañías para emitir sus informes anuales de gestión de las empresas en el país, describe los siguientes como más utilizados en el control de gestión de las empresas en el Ecuador.

Indicadores de Liquidez

Según la página web: **www.supercias.gov.ec (2012: Internet)** indica que los indicadores de liquidez surgen de la necesidad, de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes.

Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado

evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional.

* **Liquidez Corriente**

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

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

La liquidez corriente muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia en las empresas.

Generalmente se maneja el criterio de que una relación adecuada entre los activos y pasivos corrientes es de 1 a 1, considerándose, especialmente desde el punto de vista del acreedor, que el índice es mejor cuando alcanza valores más altos. No obstante, esta última percepción debe tomar en cuenta que un índice demasiado elevado puede ocultar un manejo inadecuado de activos corrientes, pudiendo tener las empresas excesos de liquidez poco productivos.

* **Prueba Ácida**

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

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

Muestra el monto de los activos corrientes que quedaría en el caso de que la empresa tuviera que pagar el total de los pasivos corrientes, utilizando para ello recursos de corto plazo.

Indicadores de Endeudamiento o Solvencia

Según la página web: www.supercias.gov.ec (2012: Internet) indica que los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización depende, entre otras variables, de la situación financiera de la empresa en particular, de los márgenes de rentabilidad de la misma y del nivel de las tasas de interés vigentes en el mercado, teniendo siempre presente que trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que se debe pagar por ese dinero.

Por su parte los acreedores, para otorgar nuevo financiamiento, generalmente prefieren que la empresa tenga un endeudamiento "bajo", una buena situación de liquidez y una alta generación de utilidades, factores que disminuyen el riesgo de crédito.

*** Endeudamiento del Activo**

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus

acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada.

Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores.

Este indicador puede afectar a la empresa dependiendo del análisis que se haga respecto al tipo y característica de la deuda; y a la capacidad que tenga para cancelar sus obligaciones oportunamente.

$$RE = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$$

* Endeudamiento Patrimonial

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa.

$$RE = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Patrimonio}}$$

Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes.

* Endeudamiento del Activo Fijo

El coeficiente resultante de esta relación indica la cantidad de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en activos fijos.

Si el cálculo de este indicador arroja un cociente igual o mayor a 1, significa que la totalidad del activo fijo se pudo haber financiado con el patrimonio de la empresa, sin necesidad de préstamos de terceros.

$$RE = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo Neto}}$$

Para elaborar este índice se utiliza el valor del activo fijo neto tangible (no se toma en cuenta el intangible), debido a que esta cuenta indica la inversión en maquinaria y equipos que usan las empresas para producir.

* Apalancamiento

Se interpreta como el número de unidades monetarias de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir, determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros.

$$RE = \frac{\text{Activos totales}}{\text{Patrimonio}}$$

Dicho apoyo es procedente si la rentabilidad del capital invertido es superior al costo de los capitales prestados; en ese caso, la rentabilidad del capital propio queda mejorada por este mecanismo llamado "efecto de

palanca". En términos generales, en una empresa con un fuerte apalancamiento, una pequeña reducción del valor del activo podría absorber casi totalmente el patrimonio; por el contrario, un pequeño aumento podría significar una gran revalorización de ese patrimonio.

* **Apalancamiento Financiero**

El apalancamiento financiero indica las ventajas o desventajas del endeudamiento con terceros y como éste contribuye a la rentabilidad del negocio, dada la particular estructura financiera de la empresa. Su análisis es fundamental para comprender los efectos de los gastos financieros en las utilidades.

De hecho, a medida que las tasas de interés de la deuda son más elevadas, es más difícil que las empresas puedan apalancarse financieramente.

Si bien existen diferentes formas de calcular el apalancamiento financiero, la fórmula que se presenta a continuación tiene la ventaja de permitir comprender fácilmente los factores que lo conforman:

$$RE = \frac{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Patrimonio}}}{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos e intereses}}{\text{Activo total}}}$$

En la relación, el numerador representa la rentabilidad sobre los recursos propios y el denominador la rentabilidad sobre el activo.

De esta forma, el apalancamiento financiero depende y refleja a la vez, la relación entre los beneficios alcanzados antes de intereses e impuestos, el costo de la deuda y el volumen de ésta.

Generalmente, cuando el índice es mayor que 1 indica que los fondos ajenos remunerables contribuyen a que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a lo que sería si la empresa no se endeudaría.

Cuando el índice es inferior a 1 indica lo contrario, mientras que cuando es igual a 1 la utilización de fondos ajenos es indiferente desde el punto de vista económico.

LIQUIDEZ

Concepto

Según la página web <http://www.gerencie.com/indice-de-liquidez.html> (2012: Internet) dice que 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, etc.

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, etc.

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.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa y para ello se utilizan los siguientes

indicadores:

Capital neto de trabajo. Se determina restando los activos corrientes al pasivo corriente. Se supone que en la medida en que los pasivos corrientes sean menores a los activos corrientes la salud financiera de la empresa para hacer frente a las obligaciones al corto plazo es mayor.

Índice de solvencia. Se determina por el cociente resultante de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente (activo corriente/pasivo corriente). Entre más alto (mayor a 1) sea el resultado, más solvente es la empresa.

Prueba ácida. Es un índice de solvencia más exigente en la medida en que se excluyen los inventarios del activo corriente. (Activo corriente – Inventarios)/pasivo corriente.

Rotación de inventarios. Indicador que mide cuanto tiempo le toma a la empresa rotar sus inventarios. Recordemos que los inventarios son recursos que la empresa tiene inmovilizados y que representan un costo de oportunidad.

Rotación de cartera. Es el mismo indicador conocido como rotación de cuentas por cobrar que busca identificar el tiempo que le toma a la empresa convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente. Las cuentas por cobrar son más recursos inmovilizados que están en poder de terceros y que representan algún costo de oportunidad.

Rotación de cuentas por pagar. Identifica el número de veces que en un periodo la empresa debe dedicar su efectivo en pagar dichos pasivos (Compras anuales a crédito/Promedio de cuentas por pagar)

Otros indicadores de Liquidez

En el análisis financiero se estudia la capacidad de la empresa para hacer frente a su endeudamiento, es decir, el análisis de deudas a corto plazo se refiere a liquidez, y eso se hace mediante los siguientes indicadores:

Fondo de Maniobra: Activo Corriente – Pasivo Corriente. Es la parte del activo corriente que está financiada por capitales permanentes. Lo aconsejable es que una parte del activo corriente esté financiada con financiación a largo plazo.

Hay partidas en el activo corriente que aunque se puedan realizar efectivas en menos de un año, probablemente posean incertidumbre sobre su capacidad para convertirse en dinero por lo tanto es razonable que una parte del activo corriente esté financiada con capitales permanentes.

Cuando es positivo desde el punto de vista activo corriente – pasivo corriente, quiere decir que tenemos un dinero disponible en el plazo de un año, mayor de lo tenemos que pagar en el pasivo corriente, y si lo vemos desde el pasivo fijo – activo fijo, quiere decir que el excedente está cubriendo una parte del activo corriente, es decir estamos ante una empresa solvente.

El fondo de maniobra se ve como medida de la liquidez, cuanto mayor sea, mejor situación de liquidez tiene la empresa, podemos decir que es bueno desde el punto de vista de la liquidez, pero negativo para la rentabilidad, porque un fondo de maniobra alto puede reducir la rotación de los activos corrientes, si baja la rotación, baja el ROI (rentabilidad). Lo ideal es encontrar el equilibrio entre la liquidez (fondos suficientes para no tener problemas de pago) y la rentabilidad (finalidad última de la empresa).

Índice de Tesorería o ratio de disponibilidad inmediata: Compara lo que es dinero, caja, bancos, divisas, inversiones financieras de corto plazo, etc., con el pasivo corriente.

Ratio de liquidez Prueba Ácida

Para la página web: **www.gerencie.com (2012: Internet)**, indica que La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago.

Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo.

Se considera de gran importancia que la empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro.

Por lo tanto, la empresa debe garantizar que en una eventualidad así, se disponga de los recursos sin tener que recurrir a financiamiento adicional, precisamente para cubrir un pasivo.

Para determinar la disponibilidad de recursos que posee la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo, se recurre a la prueba ácida, la cual determina la capacidad de pago de la empresa sin la necesidad de realizar sus inventarios.

La disponibilidad de efectivo o bienes y derechos fácilmente convertibles en efectivo de la empresa está representada por el efectivo, las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios.

La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo y algunas inversiones.

La razón por la que se excluyen los inventarios, es porque se supone que la empresa no debe estar supeditada a la venta de sus inventarios para poder pagar sus deudas. Esto es especialmente importante en aquellas empresas en la que sus inventarios no son de fácil realización o en empresas en decaimiento comercial, que por su situación no pueden garantizar una oportuna venta, por lo que tampoco podrán garantizar un oportuno pago de sus deudas si están “garantizadas” con inventarios.

Fórmula para calcular la prueba ácida

$$PA = (\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo corriente}$$

Se supone que el resultado ideal sería la relación 1:1, un peso que se debe y un peso que se tiene para pagar, esto garantizaría el pago de la deuda a corto plazo y llenaría de confianza a cualquier acreedor.

No quiere decir esto que si la relación es inferior a 1, sea un resultado negativo, puesto que existen muchas variables más que inciden en la capacidad de pago real. Cada empresa y cada sector económico se comportan de forma diferente y pueden sortear de forma más o menos eficientes situaciones de exigencia de liquidez.

La contradicción del índice de liquidez Prueba Ácida

Se espera que entre mayor sea el índice de liquidez, mayor sea la solidez y capacidad de pago de la empresa, pero sucede que para que la empresa tenga una buena liquidez debe disponer de un activo corriente elevado, lo cual puede no ser lo más conveniente.

En el caso de la prueba ácida, esta se basa en la existencia de suficientes recursos en efectivo, inversiones temporales y cartera, pero sabemos que estos recursos no generan rentabilidad para la empresa.

Tener plata en efectivo, o tener recursos en una cuenta bancaria, que en lugar de pagar rendimientos lo que hace es cobrar cuotas de manejos y demás conceptos que al final hacen que los escasos rendimientos reconocidos sean absorbidos por dichos costos, implica tener una rentabilidad nula.

Igual sucede con la cartera. La cartera es un rubro que por lo general no genera rentabilidad alguna. Las mercancías se entregan a los clientes a crédito sin cobrarles una financiación, por tanto entre mayor sea la cartera, mayor serán los recursos inmovilizados que no contribuyen a generar renta, de ahí la gran importancia de realizar una buena gestión de cartera.

Implica entonces que una alta liquidez es sinónimo a la vez de recursos inmovilizados, no rentabilizados, lo cual es apenas lógico, puesto que la liquidez en el contexto aquí tratado, no es otra cosa que tener plata guardada para pagar unos pasivos, plata que no se podrá invertir en activos productivos, por esperar un supuesto [que los acreedores cobren] que tal vez nunca suceda.

Puede ser mucho más rentable tener poca liquidez, pero en cambio invertir los recursos en activos productivos que generen la suficiente rentabilidad que permitan un mayor dinamismo en la empresa, lo que al final de cuentas es lo que fortalece las finanzas de la empresa. La alternativa no es tener plata debajo del colchón para cubrir eventualidades, la alternativa es invertir los recursos de la empresa en activos que generen la mayor rentabilidad posible.

Lo anterior no puede claro está, afectar el capital de trabajo necesario para operar la empresa, el cual si debe garantizarse. Sin capital de trabajo el funcionamiento de la empresa se puede ver comprometido.

Ratio de liquidez General Razón Corriente

Según **César Aching Guzmán (2006:pág.97)** en su obra sobre “**Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia**” indica que: El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$LIQUIDEZ = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE} \text{ veces}$$

Ratio de liquidez Capital de Trabajo

Como es utilizado con frecuencia, vamos a definirla como una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no es una razón definida en términos de un rubro dividido por otro. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

$$CAPITAL\ DE\ TRABAJO = ACT.\ CORRIENTE - PAS.\ CORRIENTE = UM$$

En nuestro caso, nos está indicando que contamos con capacidad económica para responder obligaciones con terceros.

Observación importante:

Decir que la liquidez de una empresa es 3, 4 veces a más no significa nada. A este resultado matemático es necesario darle contenido económico.

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

Razones básicas:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times \text{DIAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}} = \text{días}$$

$$\text{ROTACION DE LAS CTAS. POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}} = \text{veces}$$

Las razones (5 y 6) son recíprocas entre sí. Si dividimos el período promedio de cobranzas entre 360 días que tiene el año comercial o bancario, obtendremos la rotación de las cuentas por cobrar 5.89 veces al año. Asimismo, el número de días del año dividido entre el índice de rotación de las cuentas por cobrar nos da el período promedio de cobranza. Podemos usar indistintamente estos ratios.

Análisis de la Gestión o actividad

Según **César Aching Guzmán (2006:pág.97)** en su obra sobre **“Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia”** indica que el análisis de gestión o actividad, miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales.

Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado

valor de correspondencia entre estos conceptos.

Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero.

Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. Así tenemos en este grupo los siguientes ratios:

Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar.

El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas.

Período de cobros o rotación anual:

Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en número de

veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días que tiene un año.

Período de cobranzas:

$$\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO}}{\text{VENTAS}} = 360 \text{ días}$$

Ejemplo practico

Para DISTMAFERQUI S.A.C. en el 2004 tenemos:



Para DISTMAFERQUI S.A.C. en el 2004 tenemos:

$$\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\left(\frac{741,289 + 809,514}{2} \right) + 360}{4'363,670} = 63.97 \text{ días}$$

Rotación anual:

$$\frac{360}{63.97} = 5.63 \text{ veces rota al año}$$

Esto quiere decir que la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 63.97 días o rotan 5.63 veces en el período.

La rotación de la cartera un alto número de veces, es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro.

Rotación de los Inventarios

Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuántas veces se repone.

Existen varios tipos de inventarios. Una industria que transforma materia prima, tendrá tres tipos de inventarios: el de materia prima, el de productos en proceso y el de productos terminados. Si la empresa se dedica al comercio, existirá un sólo tipo de inventario, denominado contablemente, como mercancías.

Período de la inmovilización de inventarios o rotación anual:

El número de días que permanecen inmovilizados o el número de veces que rotan los inventarios en el año. Para convertir el número de días en número de veces que la inversión mantenida en productos terminados va al mercado, dividimos por 360 días que tiene un año.

Período de inmovilización de inventarios:

$$\text{ROTACION DE INVENTARIOS} = \frac{\text{INVENTARIO PROMEDIO} * 360}{\text{COSTO DE VENTAS}} = \text{días}$$

A mayor rotación mayor movilidad del capital invertido en inventarios y más rápida recuperación de la utilidad que tiene cada unidad de producto terminado. Para calcular la rotación del inventario de materia prima, producto terminado y en proceso se procede de igual forma.

Podemos también calcular la ROTACION DE INVENTARIOS, como una indicación de la liquidez del inventario.

$$\text{ROTACION DE INVENTARIOS} = \frac{\text{COSTO DE VENTAS}}{\text{INVENTARIO PROMEDIO}} = \text{veces}$$

Nos indica la rapidez con que cambia el inventario en cuentas por cobrar por medio de las ventas. Mientras más alta sea la rotación de inventarios, más eficiente será el manejo del inventario de una empresa.

Rotación de caja y bancos

Dan una idea sobre la magnitud de la caja y bancos para cubrir días de venta. Lo obtenemos multiplicando el total de Caja y Bancos por 360 (días del año) y dividiendo el producto entre las ventas anuales.

$$\text{ROTACION DE CAJA BANCOS} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{días}$$

Rotación del Activo Fijo

Esta razón es similar a la anterior, con el agregado que mide la capacidad de la empresa de utilizar el capital en activos fijos. Mide la actividad de ventas de la empresa. Dice, cuántas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo.

$$\text{ROTACION DE ACTIVO FIJO} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO FIJO}} = \text{veces}$$

Indicadores de Endeudamiento

Según la página web: <http://www.geocities.ws> (2013: Internet), indica que los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

De la misma manera se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización depende, entre otras variables, de la situación financiera de la empresa en particular, de los márgenes de rentabilidad de la empresa y del nivel de tasas de interés

vigente en el momento. Esto se conoce con el nombre de apalancamiento financiero y, en principio, un alto nivel de endeudamiento es conveniente sólo cuando la tasa de rendimiento del activo total de la compañía es superior al costo promedio del capital. En otras palabras más sencillas, trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que se tienen que pagar por ese dinero.

Dentro de los indicadores de endeudamiento tenemos:

- a. Endeudamiento sobre activos totales
- b. endeudamiento de leverage o apalancamiento
- c. Concentración de endeudamiento

a. Endeudamiento sobre activos totales

$$\text{Nivel .de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} \times 100\%$$

b. endeudamiento de leverage o apalancamiento

$$\text{Nivel .de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

c. Concentración de endeudamiento

$$\text{Concentracion a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Total Pasivo}} \times 100\%$$

$$\text{Concentracion a Largo plazo} = \frac{\text{Pasivo No corriente}}{\text{Total Pasivo}} \times 100\%$$

Indicadores de Solvencia

Según la página web: <http://www.equilibrium.com.pe> (2012: Internet)

indica que corresponde la relación o cociente entre el monto de los activos y créditos contingentes de un banco múltiple o empresa financiera, ponderados por riesgo, en moneda nacional o extranjera, incluidas sus sucursales del exterior, y su patrimonio efectivo.

Componentes:

- Activos y créditos contingentes según definición de la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros
- Patrimonio efectivo determinado según la ley antes citada, que permite la inclusión, bajo ciertas restricciones de las emisiones de bonos subordinados.

$$\text{Suficiencia del Patrimonio} = \frac{\text{Activos y Créditos Contingentes}}{\text{Patrimonio Efectivo}}$$

La Clasificadora deberá constatar que la entidad financiera, dentro de cada nivel de suficiencia de su patrimonio efectivo, se encuentra en cumplimiento de los límites globales o individuales que establece la Ley General antes citada.

Indicador de Cobertura de Pérdidas Potenciales.

El indicador de cobertura de pérdidas potenciales se determinará como cociente entre la "generación total" esperada de la institución financiera y su pérdida potencial. Para el cálculo de éste indicador, la Clasificadora considerará un período histórico de cuatro años.

Generación Total Esperada: Corresponde al producto entre la generación total promedio de la institución y sus activos generadores según el último balance disponible para clasificación.

Generación Total Promedio: Corresponde al promedio simple de los cocientes entre rentabilidad histórica de cada año y sus respectivos activos generadores promedio para cada año del período analizado.

Rentabilidad Histórica: Corresponde a la utilidad anual antes de impuestos y antes de provisiones y castigos por activos riesgosos.

Activos Generadores Promedio: Es el promedio de los activos generadores de cada año con el período anterior. Los activos generadores corresponden al total de activos al que se deduce los rubros activos fijo, otros activos, bienes adjudicados y deudores por aceptaciones.

Pérdida Potencial: Corresponde a los montos por provisionar por categoría de riesgo según porcentajes establecidos por la SBS y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Análisis de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento

Según **César Aching Guzmán (2006:pág.26)** en su obra sobre “**Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia**” indica que estos ratios, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Combinan las deudas de corto y largo plazo.

Permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden también el riesgo que corre quién ofrece financiación adicional a una empresa y determinan igualmente, quién ha aportado los fondos invertidos en los activos. Muestra el porcentaje de

fondos totales aportados por el dueño(s) o los acreedores ya sea a corto o mediano plazo.

Para la entidad financiera, lo importante es establecer estándares con los cuales pueda medir el endeudamiento y poder hablar entonces, de un alto o bajo porcentaje. El analista debe tener claro que el endeudamiento es un problema de flujo de efectivo y que el riesgo de endeudarse consiste en la habilidad que tenga o no la administración de la empresa para generar los fondos necesarios y suficientes para pagar las deudas a medida que se van venciendo.

Estructura del capital (deuda patrimonio)

Es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio.

Lo calculamos dividiendo el total del pasivo por el valor del patrimonio:

$$\text{ESTRUCTURA DEL CAPITAL} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}} = \%$$

Endeudamiento

Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores, ya sea en el corto o largo plazo, en los activos. En este caso, el objetivo es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores.

$$\text{RAZON DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

Cobertura de gastos financieros

Este ratio nos indica hasta qué punto pueden disminuir las utilidades sin poner a la empresa en una situación de dificultad para pagar sus gastos financieros.

$$\text{COBERTURA DE GG.FF.} = \frac{\text{UTILIDAD ANTES DE INTERESES}}{\text{GASTOS FINANCIEROS}} = \text{veces}$$

Una forma de medirla es aplicando este ratio, cuyo resultado proyecta una idea de la capacidad de pago del solicitante.

Es un indicador utilizado con mucha frecuencia por las entidades financieras, ya que permite conocer la facilidad que tiene la empresa para atender sus obligaciones derivadas de su deuda.

Cobertura para gastos fijos

Este ratio permite visualizar la capacidad de supervivencia, endeudamiento y también medir la capacidad de la empresa para asumir su carga de costos fijos. Para calcularlo dividimos el margen bruto por los gastos fijos. El margen bruto es la única posibilidad que tiene la compañía para responder por sus costos fijos y por cualquier gasto adicional, como por ejemplo, los financieros.

$$\text{COBERTURA DE GASTOS FIJOS} = \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{GASTOS FIJOS}} = \text{veces}$$

Para el caso consideramos como gastos fijos los rubros de gastos de ventas, generales y administrativos y depreciación. Esto no significa que los gastos de ventas corresponden necesariamente a los gastos fijos. Al clasificar los costos fijos y variables deberá analizarse las particularidades de cada empresa.

Comparación entre la liquidez y solvencia

Según la página web: **www.gerencie.com (2013: Internet)** indica que Aunque son términos muy similares, liquidez no es lo mismo que solvencia, aunque lo uno pueda llevar a lo otro.

La liquidez hace referencia a la calidad o naturaleza de los activos que les permiten convertirse en efectivo rápidamente. Hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para disponer de una determinada cantidad de efectivo (dinero contante y sonante) en un momento dado.

La solvencia hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para pagar o cubrir sus deudas u obligaciones. A la capacidad que tiene para garantizarlas, aunque ello no necesariamente implique su capacidad para pagarlas en efectivo (liquidez).

La solvencia económica al ser la capacidad que tiene la empresa para cubrir deudas, no necesariamente requiere de liquidez, puesto que la garantía de una deuda puede estar en un activo que no se considera líquido.

De hecho, las deudas son garantizadas generalmente por hipotecas sobre activos que no tienen la capacidad de ser convertidos rápidamente en dinero, activos que no se pueden clasificar como líquidos, como es el caso de los terrenos, maquinaria, edificaciones, etc.

Una empresa puede carecer de activos líquidos o corrientes, pero ser muy solvente por tener activos fijos de alto valor que permiten garantizar razonablemente una obligación.

Lo ideal, por supuesto, es que la empresa sea solvente y pueda garantizar sus deudas, y que tenga la liquidez suficiente para pagarlas en efectivo oportunamente, y no tener que recurrir a otras alternativas de pago

como dación en pago o incluso la adquisición de una nueva obligación. Se puede también tener mucha liquidez pero no solvencia. Un banco nunca hace un préstamo garantizado por el saldo existente en una cuenta de ahorros, por alto que este sea, puesto que por la misma naturaleza líquida de la cuenta de ahorro, ese dinero puede desaparecer rápidamente antes de que el banco siquiera se pueda percatar. Por ello los bancos prefieren garantizar sus préstamos con activos menos líquidos como edificaciones y terrenos, ya que si el cliente no tiene la liquidez suficiente para pagar en efectivo, puede optar por embargar sus bienes.

Comparación entre la liquidez y la rentabilidad

Según la página web: <http://ciberconta.unizar.es> (2012: Internet) indica que Efectivamente existe una **relación** entre rentabilidad y liquidez, que podemos anticipar que, sin la consideración de otros factores, es **inversa**.

Aunque el razonamiento es más claro en el sentido contrario; a mayor iliquidez, mayor rentabilidad exigida.

Razonémoslo con un ejemplo. Sabiendo que la liquidez de telefónica (fácilmente se vende en cualquier momento al precio de equilibrio) es mucho mayor que la de Iberpapel (no existe tal facilidad), parece claro deducirse que sólo invertiremos en Iberpapel cuando su rentabilidad esperada sea claramente mayor que la de telefónica. A esta diferencia en la rentabilidad estimada se la llama prima por iliquidez. Cuando no existe tal prima por iliquidez, ocurre lo que viene sucediendo con los valores de pequeña capitalización en los mercados europeos en los dos últimos años; sólo tienen atractivo los Blue Chips (valores de alta capitalización y elevada liquidez).

De esta forma, continuando con la ecuación de referencia de la relación anterior, podemos concluir que:

Rentabilidad = Rf + Prima por Riesgo + Prima por iliquidez.

Al igual que en la anterior relación con el riesgo, podemos establecer ejemplos, muchos de ellos cercanos a nuestras finanzas personales. La diferencia entre invertir en una empresa que cotiza en bolsa, y en otra que no lo hace, es que, mientras que en el primer caso podemos vender en cualquier momento (aceptando el precio demandante de "mercado"), en el segundo, la única posibilidad de venta sería iniciar contactos personales con un inversor potencialmente interesado. Por tanto, en este segundo caso esperaríamos una rentabilidad superior a la que potencialmente podríamos obtener en la inversión bursátil; prima por iliquidez. Otro ejemplo, y éste aún más cercano, es el de la rentabilidad ofrecida por una imposición a tres meses, frente a otra de seis meses. La diferencia positiva entre la segunda y la primera obedece a la compensación por enfrentarse a tres meses adicionales sin liquidez: prima por iliquidez.

2.4. HIPÓTESIS

La deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU)

2.5. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- ✓ **Variable independiente:** Gestión en la colocación y recuperación de créditos
- ✓ **Variable dependiente:** Liquidez
- ✓ **Unidad de observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz
- ✓ **Términos de relación:** La ,incide en la, de la

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación se basa dentro del enfoque cuantitativo que de acuerdo a **Joel Arthur Barker (1998:pág. 35)**, es un conjunto de reglas y disposiciones (escritas o no) que hace dos cosas: establece o define límites, e indica cómo comportarse dentro de los límites para tener éxito; en otras palabras, es como un juego porque necesita que se establezca el territorio sobre el que se debe jugar y se dicte las reglas de juego.

Según **Bernal Torres, César Augusto (2005:pág. 57)**. El método cuantitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales lo cual dispone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas en forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

Este enfoque nos va a ser de utilidad para poder verificar y comparar la gestión en la colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), a través de un estudio minucioso de la liquidez, que beneficie la cartera de crédito y su nivel de riesgo crediticio.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto las modalidades de la investigación utilizadas son las siguientes:

3.2.1. Investigación de campo

Según **Enrique Izquierdo Arellano (2011: Internet)**; dice que la investigación de campo es la recolección de información de primera mano, en el lugar de los hechos, en contacto directo con los protagonistas de los acontecimientos. Las técnicas recomendadas son:

- Observación directa
- La entrevista
- La encuesta
- El cuestionario

Como conclusión dice que se realiza en lugares no determinados específicamente para ello, sino que corresponden al medio donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación, donde ocurre los hechos o fenómenos investigados, en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU)..

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según información presentada por **Herrera Luis, Medina Arnaldo; Naranjo Galo, Tutoría de la investigación Científica(2004:pág. 103-104)**, indican que este tipo de investigación tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada basándose

en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros.

Como conclusión deducimos que esta modalidad permite realizar un buen proceso de investigación; conocer, analizar y evaluar diferentes teorías, enfoques y conceptualizaciones de distintos autores referentes al objeto de estudio, tal es el caso de la presente investigación en los que se apoyan en: textos, folletos, libros y documentos de Internet, datos históricos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), documentos contables y todos aquellos que contengan información relevante para el mejor desarrollo de la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

3.3.1. Investigación exploratoria

Según **Stella Domínguez (2011: Internet)** en su ensayo sobre **“Investigación Exploratoria”** dice que: La investigación exploratoria es un diseño de investigación cuyo objetivo principal es reunir datos preliminares que arrojan luz y entendimiento sobre la verdadera naturaleza del problema que enfrenta el investigador, así como descubrir nuevas ideas o situaciones. Se caracteriza en que la información requerida es definida libremente, el proceso de investigación es flexible, versátil y sin estructura. El concepto estructura hace referencia al grado de estandarización impuesto en el proceso de recolección de datos.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según información presentada por **Mario Tamayo y Tamayo (1997: pág. 54,55)**, Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

La tarea del investigador en este tipo de investigación tiene las siguientes etapas:

- Descripción del problema
- Definición y formulación de hipótesis.
- Supuestos en que se basan las hipótesis
- Marco teórico.
- Selección de técnicas de recolección de datos.
- Población
- Muestra
- Categorías de datos, a fin de facilitar relaciones.
- Verificación de validez de instrumentos.
- Descripción, análisis e interpretación de datos.

En donde se relaciona la inadecuada deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU).

Asimismo se estará en posibilidades de medir cuantitativamente utilizando un estadígrafo llamado Chi – cuadrado.

3.3.3. Investigación Correlacional

Según **Iván Pazmiño (1997:pág. 26)**, dice que además de ser imprescindible la intervención de dos o más variables en relación, es necesaria la determinación del grado en que una o más variables afecte a otra u otras, así, este proceso determina que las pruebas estadísticas también se extienden.

Al medir las variables presentadas por el problema de investigación, se asimila la investigación descriptiva, pero encuentra la diferencia cuando a más de esto analiza la información resultante para determinar en qué grado afecta una a otra.

Tienen como propósito medir el grado y relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

Es decir, determinar estadísticamente si las variaciones en uno o varios factores son concordantes con la variación en otro u otros factores.

Se utilizará esta investigación para medir el grado de relación existente entre la gestión en la colocación y recuperación de créditos (variable independiente) y la disminución de la liquidez (variable dependiente).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **Roberto Hernández; Carlos Hernández; Pilar Baptista quinta edición (2010:págs.174; 175)** Se entiende de población a un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La delimitación de las características de la población no sólo depende de los objetivos de la investigación, sino de otras razones prácticas.

Un estudio no será mejor por tener una población más grande la calidad de un trabajo investigativo, consiste en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. La población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, del lugar y en el tiempo.

Para la presente investigación la población objeto son los miembros de la COAC Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU) Ltda. que son un total de 5 personas, se considera también a los socios de la cooperativa que son un número de 689 socios entre hombres y mujeres, pero se trabajará sólo con los que mantienen créditos que son 394 socios en el año 2012.

TABLA N° 8: Población de Estudio

Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU).

Número de Empleados	
ADMINISTRATIVO Y DE CONTROL	
Gerencia	1
Contador	1
Cajeros	2
Oficial de Cumplimiento	1
Consejo de Administración	6
Consejo de Vigilancia:	5
Socios	
Hombres	203
Mujeres	173
Instituciones	7
TOTAL	399

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU)

Elaborado por: PAZMIÑO Marisol (2013)

3.4.2. Muestra

Según **Herrera, Luis, Tutoría de la Investigación Científica, (2004:pág. 109) “Muestra”**.- Consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas al estudio.

Cálculos: La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra es la que se utiliza para el cálculo de poblaciones finitas por variable a considerarse la que se ajusta a nuestros requerimientos.

Fórmula

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

Simbología

n=Tamaño de la muestra

NC= Nivel de confiabilidad 95%

p= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q= Probabilidad de no ocurrencia 1- 0.5 = 0.5

N= Población

E= Error de muestreo 0.1 (10%)

Datos:

- N= 399
- p = 0,5
- q = 1-p → 1 - 0,5 = 0,5
- Z = 95% = 1.96
- E = 5% = 0,5

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * (399) * (0,5) * (0,5)}{(399 - 1) * (0,5)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{383,1996}{3,98 + 0,9604}$$

$$n = 77,564488705368$$

$$n = 78$$

Conclusión: La muestra que se utilizará para la recolección de la información está representada por 78 personas entre socios y todo el personal administrativo, que se distribuyeron en forma estratificada de la muestra.

TABLA N° 9: Estratificación de la muestra

Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU).

DETALLE	N	FRACCIÓN PORCENTUAL	ESTRATIFICACIÓN MUESTRAL
Administrativo y de Control			
Gerencia	1*	0.195	1
Contador	1*	0.195	1
Cajeros	2	0.195	0
Oficial de Cumplimiento	1*	0.195	1
Consejo de Administración	6	0.195	0
Consejo de Vigilancia:	5	0.195	0
Socios		0.195	
Hombres	203	0.195	40
Mujeres	173	0.195	34
Instituciones	7	0.195	1
Total	399		78

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU)

Elaborado por: PAZMIÑO Marisol (2013)

Fórmula:	Simbología:	Cálculo
$\frac{n}{N}$	n =Muestra 78 N = Población 399	78/399=0.195

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **D´Ary, Jacobs (1982 :págs. 20-22)** puesto que todo investigador durante el proceso de elaboración de un proyecto debe plantearse cuál o cuáles serán las variables o características del objeto de estudio contenidas en las hipótesis que deberá evaluar en la realidad, es decir, someter a “prueba empírica” a través de la medición; se pretende con este artículo describir y ejemplificar el proceso de operacionalización de una variable, para hacer más comprensible la terminología y los conceptos dispersos en la literatura de investigación.

Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento.

Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad de que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medir la, perdiendo así **LA VALIDEZ** (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual).

3.5.1. Variable dependiente: Gestión en la colocación y recuperación de créditos

TABLA N° 10: Variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La Gestión en la Colocación y Recuperación de Créditos se conceptualiza como: la canalización de dinero proveniente de agentes superavitarios (personas naturales o jurídicas con capacidad de ahorro), hacia agentes deficitarios, que son personas naturales o jurídicas que requieren dinero para la realización de actividades empresariales, comerciales o para el consumo.</p>	<p>Análisis de Créditos</p> <p>Administración de Créditos</p> <p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p> <p>Riesgos</p>	<p>Políticas de Crédito</p> <p>Periodo de Cobranza</p> <p>Pagos de Créditos</p> <p>Propósitos de Créditos</p> <p>Estrategias de Recuperación de Créditos</p> <p>Índice de Morosidad</p> <p>Riesgo Crediticio</p>	<p>¿Se han definido políticas de crédito adecuadas en la entidad?</p> <p>¿Considera usted que el periodo de cobranza para recuperación de créditos es óptimo?</p> <p>¿Conoce usted si los pagos de créditos se los hace puntualmente?</p> <p>¿Para el otorgamiento de un crédito, se hace un seguimiento para conocer si propósito o destino final del crédito?</p> <p>¿En la entidad se aplican índices de morosidad de acuerdo a la Cartera vigente?</p> <p>¿Se ha definido en la entidad estrategias y técnicas de recuperación de créditos?</p>	<p>Encuesta a Directivos, Funcionarios y socios relacionados con el manejo económico, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU) – Formato de encuesta, entrevista</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU)

Elaborado por: PAZMIÑO Marisol (2013)

3.5.2. Variable Independiente: Liquidez

TABLA N° 11: Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La Liquidez se conceptualiza como: Indicar la disponibilidad de liquidez con la que dispone la empresa, a través de sus razones de disponibilidad de efectivo permitiendo identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa y para ello se utilizan indicadores como los de endeudamiento y solvencia que permiten medir la capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones.</p>	Liquidez	Razón Corriente	¿Cree usted que la entidad posee efectivo suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?	Encuesta a Directivos, Funcionarios y socios relacionados con el manejo económico, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU) – Formato de encuesta, entrevista
		Prueba Ácida	¿La entidad cuenta con una adecuada disponibilidad de efectivo?	
		Capital de Trabajo	¿El dinero que queda en la entidad es suficiente para poder operar en el día a día?	
	Endeudamiento	Rotación de Cartera	¿Cree usted que se aplican indicadores de liquidez ligados a una acertada política de crédito, para la rápida recuperación de cartera?	
		Rotación de Cuentas por pagar	¿Conoce usted sí en la entidad se realizan reportes periódicos de caja, bancos, divisas, inversiones financieras de corto plazo?	
		Leverage o Apalancamiento	¿Cree usted que la entidad trabaja con dinero prestado, con el fin de lograr una rentabilidad neta superior a los intereses que se tienen que pagar por ese dinero prestado?	
		Endeudamiento sobre activos totales	¿Conoce usted sí la entidad muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el giro del negocio de la entidad?	
	Solvencia	Concentración de endeudamiento	¿Cree usted sí se maneja en la entidad un nivel moderado de riesgo crediticio?	
		Gestión o Actividad	Estabilidad Financiera	
	Efectividad y eficiencia de la gestión		¿Cómo cree usted que en la entidad repercuten los efectos de decisiones y políticas, con respecto a la utilización de sus fondos?	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU)

Elaborado por: PAZMIÑO Marisol (2013)

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el presente trabajo investigativo, para el proceso de recolección de la información se tomará varias técnicas de investigación, entre ellas la entrevista, técnica a utilizarse con el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU), mientras que la técnica de encuesta se lo aplicará a los socios que tienen créditos.

3.6.1. Entrevista

La entrevista se lo utiliza mediante conversaciones directas entre el investigador y uno o varios entrevistados(se hace con muestras pequeñas)., en este caso se lo va a realizar al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU); con el fin de obtener información vinculada con el tema de estudio.

3.6.2. Encuesta

Es una técnica de recolección de la información, para lo cual los informantes responden por escrito, a preguntas entregadas. Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan al investigador conforme al tema, las cuales serán contestadas por una muestra en socios y funcionarios administrativos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU). La información será recolectada por medio de encuestas que serán utilizadas para recabar información exacta, referente a la realidad de la entidad, ayudando a conocer la veracidad de la información presentada en el archivo de presupuestos de la entidad.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Procesamiento de información

Para, **Bernal Cesar Augusto, en el libro Metodología de la Investigación, (2006:pág. 181-183);** Este proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto del estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados a partir de los cuales se realizara un análisis según los objetivos y la hipótesis o preguntas de la investigación.

La información obtenida será procesada mediante un estudio estadístico para la presentación de los resultados, para el análisis se tomara en cuenta la muestra que será elemento de estudio.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procederá a la tabulación de datos los cuales se representa gráficamente en términos de porcentajes a fin de facilitar la interpretación.

Con el análisis de la información se realizara la estructuración de conclusiones y recomendaciones que organizadas en una propuesta lógica y factible, permiten participar proactivamente en la solución o minimización de la problemática planteada.

La información se recogerá de una fuente primaria en el lugar mismo donde se dan los hechos. La fuente de investigación serán la Cooperativa, documentos, personal administrativo y socios.

El análisis e interpretación de los datos de la investigación será tabulada mediante tablas, gráficos, etc. diseñados con la ayuda del programa Microsoft Office Excel 2010.

- Representaciones gráficas

Para la interpretación de los datos se utilizara el grafico estadístico pastel.

GRAFICO N°



3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Para, **Encinas, (1993 Internet)**; Este proceso de investigación consiste en que los datos en sí mismos tienen limitada importancia, es necesario "hacerlos hablar", en ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación de los datos.
- El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a la interrogante de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis su objetivo es "buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles" que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación.
- **Interpretación de los resultados.** Según el **Dr. Alba Santos Antonio (2012: Internet)** El objetivo de la *interpretación* es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles. Ambos propósitos, por supuesto, presiden la totalidad del proceso de investigación, todas las fases precedentes han sido tomadas y ordenadas para hacer

posible la realización de estos dos últimos momentos.- Este aspecto del proceso se realiza confrontando los resultados del análisis de los datos con las hipótesis formuladas y relacionando dichos resultados con la teoría y los procedimientos de la investigación.

Cuando el plan de la investigación ha sido cuidadosamente elaborado y las hipótesis formuladas en términos adecuados para una observación confiable, los resultados obtenidos son interpretados fácilmente.- De todos modos, la interpretación debe limitarse al sistema de variables considerado para cada hipótesis, pues sólo éstas cuentan con el fundamento teórico para la interpretación.

- **Comprobación de hipótesis.** Según **CAMBELL, DT & STANDLEY. Metodología de Investigación. 1ra. Edición, Editorial Amarrow. Buenos Aires.** Indica que se va a plantear una hipótesis que se puede analizar con el método hipotético deductivo posteriormente comprobar experimentalmente, es decir que se busca que la parte teórica no pierda su sentido, por ello la teoría se relaciona posteriormente con la realidad.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Según **Travers (1971: Internet)**, indica que los resultados de un estudio científico, señala deben presentarse habitualmente en una tabla con algunas observaciones explicativas. Pero puesto que muchos estudios sobre educación no se aproximan a los estándares ideales, este método de exposición no siempre se puede lograr.

Debe distinguirse entre los resultados del estudio y la interpretación de éstos.

TABLA N° 12: Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Variable Independiente: Gestión en la Colocación y Recuperación de Créditos	Analizar las colocaciones y recuperaciones de créditos para la determinación de cartera vencida.	Se recomienda analizar las colocaciones y recuperaciones de créditos para la determinación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU)
Variable Dependiente: Liquidez	Diagnosticar la liquidez y sus indicadores, para comprobar el efecto o que mantiene frente a la cartera vencida.	Se recomienda diagnosticar la liquidez y sus indicadores, para comprobar el efecto o que mantiene frente a la cartera vencida, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU)
Objetivo específico para la propuesta de solución	Proponer el Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Matriz Ambato, y sus efectos en la liquidez.	Realizar diseño oportuno y verás de un Manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos,

Fuente: Investigación de Campo (2013)

Elaborador por: PAZMIÑO, Marisol

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en este trabajo, se ingresó la información en el programa Microsoft Office Excel XP, para su análisis e interpretación. Además, se realizaron gráficos estadísticos con la ayuda del gráfico estadístico circular, para comprensión de los resultados.

El objeto de estudio como se detalla en el capítulo anterior será la muestra de 78 personas a encuestar, una vez aplicadas los instrumentos de investigación se procede a la tabulación de datos, la representación gráfica el análisis respectivo y la interpretación de los resultados.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

La encuesta se realizó y dirigió a una muestra de 78 personas, distribuidas entre directivos, administrativos, y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COPEU), misma que están conformadas por 13 preguntas cada una, relacionada con las variables de estudio de la presente investigación, para su mejor comprensión e interpretación se detallan a continuación en tablas, gráficos y análisis de cada pregunta.

4.2.1. Encuesta dirigida a los directivos, administrativos, y socios

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Cree usted que se han definido políticas de crédito adecuadas en la entidad?

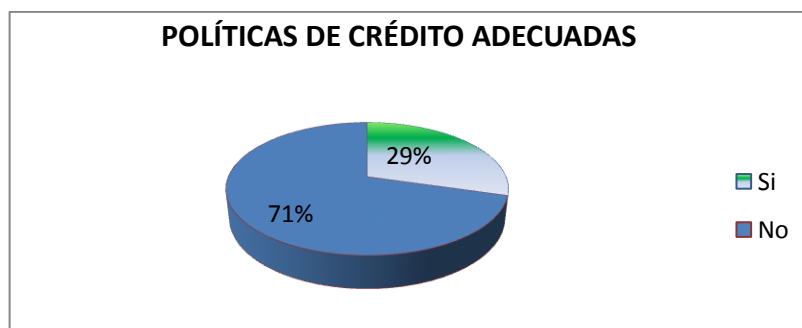
TABLA N° 13: Políticas de Crédito Adecuadas

POLÍTICAS DE CRÉDITO ADECUADAS		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	23	29%
No	55	71%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 1: Políticas de Crédito Adecuadas



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

El 71% de los encuestados afirman que no se han definido políticas de crédito adecuadas en la entidad, mientras que el 29% indicó que en efecto sí conoce.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta se puede manifestar que en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria COPEU”, aún no se han definido políticas de crédito adecuadas, puesto que no existe una administración adecuada en la gestión y colocación de créditos, tampoco una eficiente comunicación y organización interna.

2. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en los últimos 3 años?

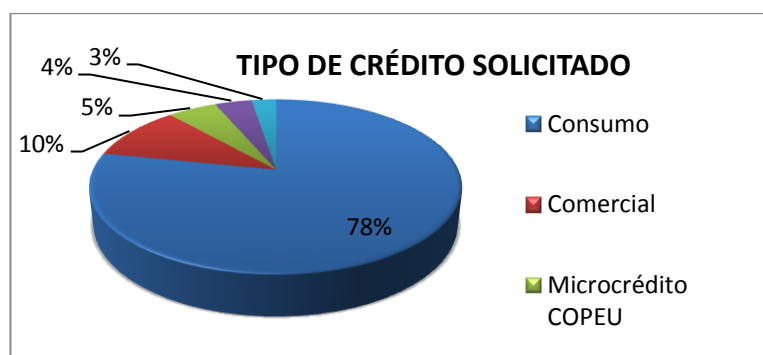
TABLA N° 14: Tipo de crédito solicitado

TIPO DE CRÉDITO SOLICITADO		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Consumo	61	78%
Comercial	8	10%
Microcrédito COPEU	4	5%
Microcrédito Proyecto	3	4%
Microcréditos CFN	2	3%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 2: Tipo de crédito solicitado



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

El 78% de los encuestados dicen ha solicitado créditos de Consumo, mientras que el 10% indicó que ha solicitado crédito Comercial, el 5% ha solicitado Microcrédito COPEU, el 4% ha solicitado Microcrédito Proyecto y el 3% ha solicitado Microcrédito CFN.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirma que ha solicitado créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COPEU, puesto que la tasa de interés en esta clase de créditos es accesible y las cuotas de pago son razonables.

3. ¿Para qué solicitó el crédito?

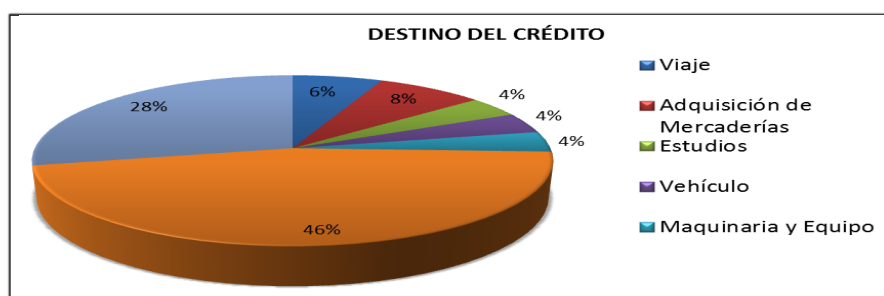
TABLA N° 15: Destino del crédito

DESTINO DEL CRÉDITO		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Viaje	5	6%
Adquisición de Mercaderías	6	8%
Estudios	3	4%
Vehículo	3	4%
Maquinaria y Equipo	3	4%
Construcción	36	46%
Otros	22	28%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 3: Destino del crédito



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

Como se puede observar en el gráfico, el 46% de los encuestados indican que solicitaron créditos para construcción, mientras que un 28% afirma que el destino del préstamo fue para otro tipo de actividades, el 8% lo utilizaron para realizar compra de mercaderías, el 6% solicitaron para viajes, el otro 4% para compra de vehículos, el otro 4% para estudios y el otro 4% restante fue para compra de maquinaria y equipo.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta aplicada, indican que la mayoría de socios solicitaron créditos para construcción y en segundo lugar podemos resaltar que lo utilizaron para otras actividades.

4. ¿Está usted de acuerdo con las cuotas estimadas de pago?

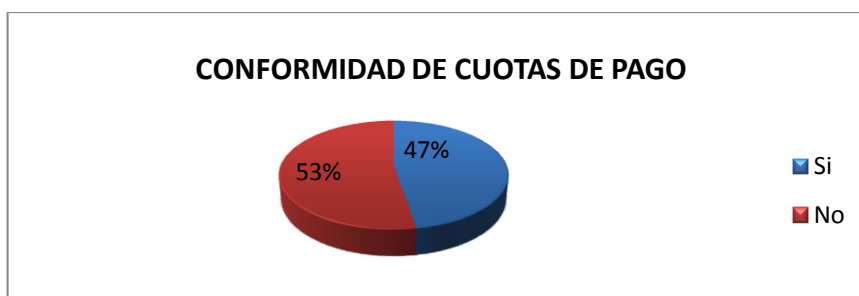
TABLA N° 16: Conformidad de cuotas de pago

CONFORMIDAD DE CUOTAS DE PAGO		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	36	47%
No	40	53%
TOTAL	76	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 4: Conformidad de cuotas de pago



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

En esta pregunta se determina que el 54% de los encuestados manifiestan no estar de acuerdo con las cuotas estimadas de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COPEU, mientras que el 46% afirma que sí lo está.

Interpretación:

Se deduce que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COPEU Oficina Matriz, la mayoría de encuestados no están de acuerdo con las cuotas estimadas de pago de la entidad.

5. ¿Está usted de acuerdo con el tiempo estimado de pago?

TABLA N° 17: Conformidad con los plazos

CONFORMIDAD CON LOS PLAZOS DE PAGO		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	36	46%
NO	42	54%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 5: Conformidad con los plazos



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

El 54%, de los encuestados manifiestan que no están de acuerdo con el tiempo estimado de pago en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COPEU, mientras que el 46% indican que sí lo están.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirman que no están de acuerdo con el tiempo estimado de pago, debido a diferentes causas.

6. ¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?

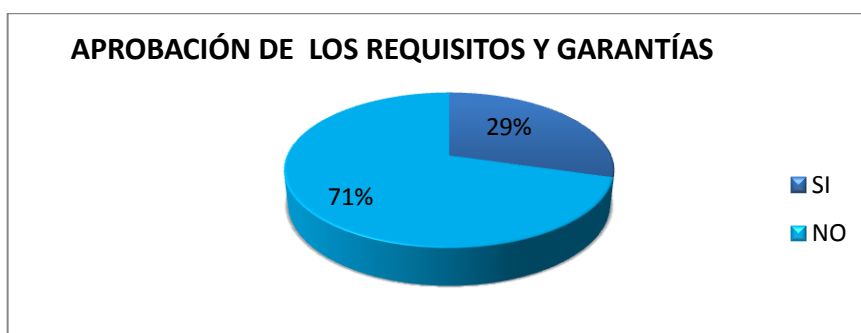
TABLA N° 18: Aprobación de los requisitos y garantías

APROBACIÓN DE LOS REQUISITOS Y GARANTÍAS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	23	29%
NO	55	71%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 6: Aprobación de los requisitos y garantías



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

De los resultados obtenidos el 71% de los encuestados indica que no están de acuerdo con los requisitos y garantías que la institución solicita, mientras que el 29% dice que sí está de acuerdo.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados afirma que no están de acuerdo con los requisitos y garantías que la institución solicita.

7. ¿Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones?

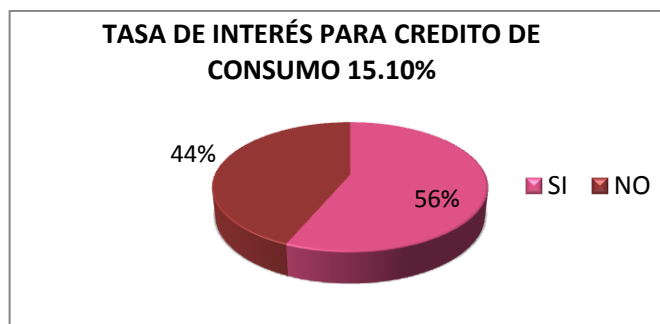
TABLA N° 19: Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa

Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa						
CATEGORÍAS	Consumo 15.10%		Micro. Minorista 24.00 %		Micro.Acum. Simple 23.00 %	
	FRECUENCIAS	%	FRECUENCIAS	%	FRECUENCIAS	%
SI	44	56%	23	29%	21	27%
NO	34	44%	55	71%	57	73%
TOTAL	78	100%	78	100%	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU
Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

A continuación se grafica 3 tipos de créditos en forma individual para un mejor análisis e interpretación:

GRÁFICO N° 7: Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU
Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

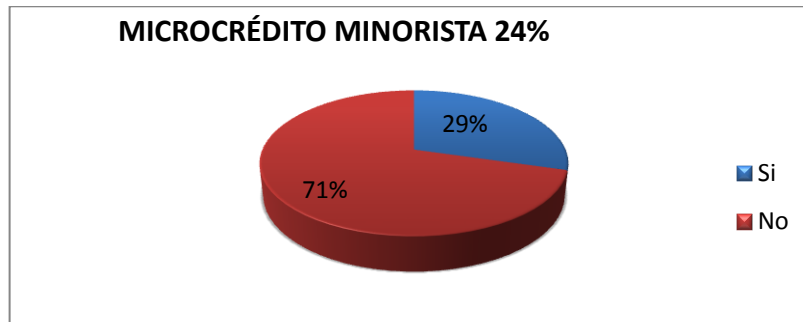
Análisis:

El 56 % de los encuestados afirman estar de acuerdo con la tasa de interés del 15,10% anual que maneja la cooperativa para colocaciones en Créditos de Consumo y un 44% opina que no está de acuerdo.

Interpretación:

Con lo analizado anteriormente la muestra indica que la mayoría de encuestados está de acuerdo con la tasa de interés del 15,10% que maneja la cooperativa para colocaciones en créditos de consumo.

GRÁFICO N° 8: Microcrédito minorista



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

En cuanto al 71 % de los encuestados no están de acuerdo con la tasa de interés del 24% que maneja la cooperativa para colocaciones en Microcrédito Minorista y un 29 % opina que sí lo está.

Interpretación:

Con lo analizado anteriormente la muestra indica que la mayoría de encuestados está de acuerdo con la tasa de interés del 24%.

GRÁFICO N° 9: Microcrédito acumulación simple 23%



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

El 73% de los encuestados afirman no estar de acuerdo con la tasa de interés del 23% mientras que un 27 % opina que sí lo está.

Interpretación:

Con lo analizado anteriormente deducimos que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la tasa de interés del 23% que maneja la Cooperativa.

8. ¿Está usted de acuerdo con los plazos conferidos para créditos?

TABLA N° 20: Está usted de acuerdo con los plazos conferidos para créditos

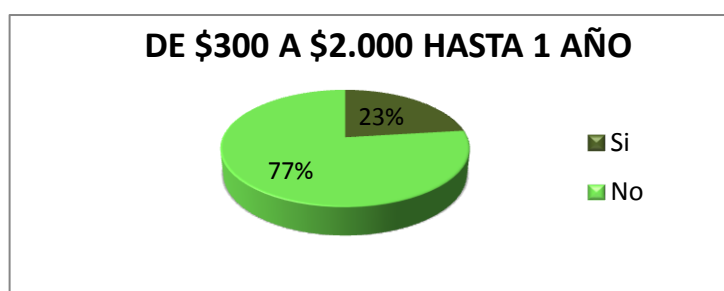
ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LOS PLAZOS CONFERIDOS PARA CRÉDITOS:						
CATEGORÍAS	DE \$300 A \$2.000 HASTA 1 AÑO		DE \$2.001 A \$5.000 HASTA 2 AÑOS		DE \$5.001 A \$8.000 HASTA 3 AÑOS	
	FRECUENCIAS	PORCENTAJES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	18	23%	20	26%	8	10%
No	60	77%	58	74%	70	90%
TOTAL	78	100%	78	100%	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

A continuación se grafica 3 tipos de plazos para créditos en forma individual para un mejor análisis e interpretación:

GRÁFICO N° 10: De \$300 a \$2.000 hasta 1 año



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

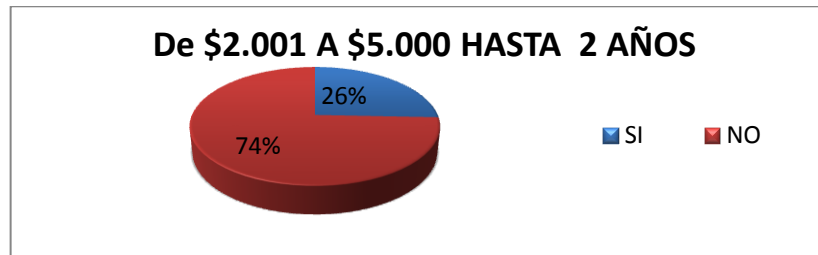
Análisis:

El 77% de los encuestados afirman no estar de acuerdo con los plazos conferidos para créditos: De \$ 300 a \$ 2.000 para 1 año y un 23 % opina que sí está de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados afirman que la mayoría de encuestados indicaron no estar de acuerdo con los plazos conferidos para créditos: De \$ 300 a \$ 2.000 para 1 año.

GRÁFICO N° 11: De \$2.001 a \$5.000 hasta 2 años



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

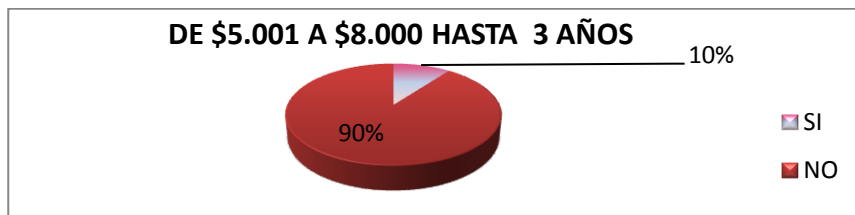
Análisis:

Del total de los encuestados, el 74% de los encuestados afirman no estar de acuerdo con los plazos conferidos para créditos: De \$ 2.001 a \$ 5.001 para 2 años y un 26 % opina que sí está de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados afirman que la mayoría de encuestados indicaron no estar de acuerdo con los plazos conferidos para créditos: De \$ 2.000 a \$ 5.000 para 2 años.

GRÁFICO N° 12: De \$5.001 a \$8.000 hasta 3 años



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

De un total de los encuestados, que representa al 90% de los encuestados afirman no estar de acuerdo con los plazos conferidos para créditos: De \$5.001 a \$8.000 para 3 años y un 10 % opina que sí lo está.

Interpretación:

Los resultados afirman que la mayoría de encuestados indicaron no estar de acuerdo con los plazos conferidos para créditos: De \$ 5.001 a \$ 8.000 para 3 años.

9. ¿Ha tenido retraso en los pagos de su crédito?

TABLA N° 21: Retraso en los pagos de créditos

RETRASO EN LOS PAGOS DE CRÉDITOS		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	8	10%
A veces	16	21%
Nunca	54	69%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 13: Retraso en los pagos de crédito



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

El 69% de los encuestados afirman que nunca ha tenido retrasos en los pagos de las cuotas de sus créditos, el 21% indican que a veces y el 10% indican que siempre se retrasan de sus pagos.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirman que nunca se retrasa en los pagos de cuotas de sus créditos, lo que significa que los socios cumplen con las disposiciones de la entidad.

10. ¿Está usted de acuerdo con el encaje del 5X1 que maneja la Institución?

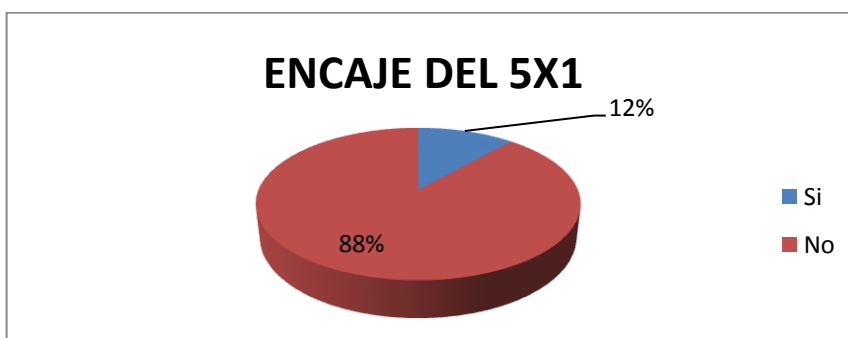
TABLA N° 22: Encaje

ENCAJE DEL 5X1		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	9	18%
No	69	82%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 14: Encaje



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

Un total de 78 personas encuestadas que representa el 88% indican no estar de acuerdo con el encaje del 5X1 que maneja la institución y el 12% que representan a 9 personas están de acuerdo.

Interpretación:

Se recomienda que en la entidad se evalúe si el valor de encaje ocasiona la disminución de cartera de socios, porque al momento del crédito no cuentan con la cantidad de dinero para depositar como encaje en la cooperativa, lo que ha ocasionado insatisfacción de los socios.

11. ¿Para el otorgamiento de su crédito se realizó un seguimiento del destino del capital solicitado?

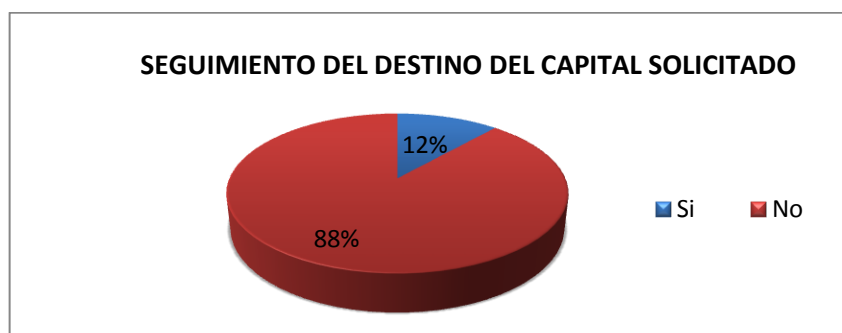
TABLA N° 23: Seguimiento del destino del capital solicitado

SEGUIMIENTO DEL DESTINO DEL CAPITAL SOLICITADO		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	9	12%
No	69	88%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 15: Seguimiento del destino del capital solicitado



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

Un total de 66 personas encuestadas que representa el 85% indican que sí se ha dado seguimiento al destino del capital solicitado y el 15% afirman que no se ha dado seguimiento.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirma que sí se les ha dado seguimiento sobre el destino del capital otorgado por la institución.

12. ¿Cree usted que la gestión en la colocación y recuperación de créditos es la más idónea?

TABLA N° 24: Gestión en la colocación y recuperación de créditos

GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	28	36%
NO	50	64%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 16: Gestión en la colocación y recuperación de créditos



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

Un total de 50 personas encuestadas que representa el 64% indican que la gestión y colocación de créditos no es la más idónea, mientras que el 36% que representan a 28 personas afirman que sí lo es.

Interpretación:

Se recomienda que en la entidad se analice las colocaciones y recuperaciones de créditos para la determinación de cartera vencida, puesto que no es la más idónea.

13. ¿Cree usted que en la entidad existen problemas de liquidez en lo referente al otorgamiento de créditos?

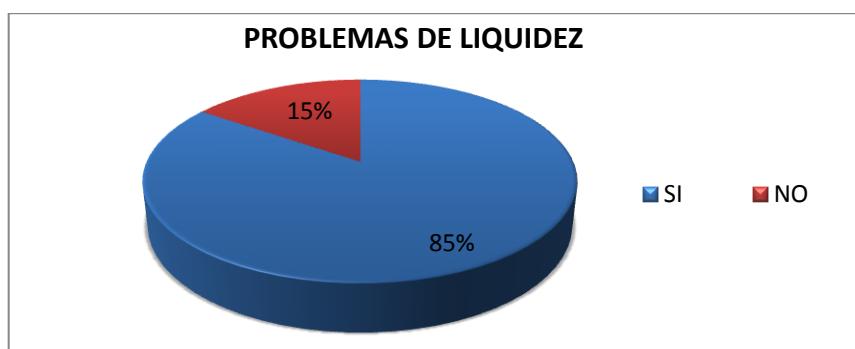
TABLA N° 25: Problemas de liquidez

PROBLEMAS DE LIQUIDEZ		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	66	85%
NO	12	15%
TOTAL	78	100%

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 17: Problemas de liquidez



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Análisis:

Un total de 66 personas encuestadas que representa el 85% indican que en la entidad sí existen problemas de liquidez en lo referente al otorgamiento de créditos, mientras que el 15% que representan a 12 personas afirman lo contrario.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirman que en la entidad existen problemas de liquidez en los referente al otorgamiento de créditos por lo que es necesario diagnosticar la liquidez y sus indicadores, para comprobar el efecto que mantiene frente a la cartera vencida.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

En el presente estudio como herramienta de comprobación de la hipótesis se hará uso del método estadístico chi cuadrado (X^2), por medio del cual se identificará la incidencia de una variable con la otra, establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global de las frecuencias a partir de la hipótesis que se desea verificar.

De la encuesta realizada se extrae las preguntas que tiene relación con las variables de estudio para realizar un análisis y los cálculos necesarios para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada.

- **Pregunta 12:** ¿Cree usted que la gestión en la colocación y recuperación de créditos es la más idónea?
- **Pregunta 13:** ¿Cree usted que en la entidad existen problemas de liquidez en lo referente al otorgamiento de créditos?

4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis

La deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos inciden en la disminución de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU).

- ✓ **Variable independiente:** Gestión en la colocación y recuperación de créditos
- ✓ **Variable dependiente:** Liquidez

Hipótesis nula H_0 de Trabajo

H_0 : La deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos no incide en la disminución de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU).

Hipótesis alterna H_1 o de Trabajo

H_1 : La deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos incide en la disminución de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU).

4.3.2. Nivel de significancia y grados de libertad

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

Simbología:

f= # filas

c = # columna

$\alpha = 0.05$

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

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

$gl = 1$

$X^2_t = 3,84$ valor crítico según la tabla de valores

Estadístico de prueba

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

Simbología

- χ^2 = Chi - Cuadrado
- O = Frecuencia Observada
- E = Frecuencia Esperada

$$fe = E_1 = \frac{(TC)(TF)}{TM}$$

Simbología

- fe = frecuencia esperada
- TF = Total de la fila
- TC = Total de columna
- TM = Total de Muestra

4.3.3. Tablas de Frecuencias

TABLA N° 26: Frecuencias observadas

PREGUNTA 12	PREGUNTA 13		
	SI	NO	TOTAL
SI	20	8	28
NO	46	4	50
TOTAL	66	12	78

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

TABLA N° 27: Frecuencias esperadas

PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	SI	NO	TOTAL
	SI	23,69	4,31	28
	NO	42,31	7,69	50
	TOTAL	66	12	78

Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

TABLA N° 28: Calculo del Chi Cuadrado

Cálculo del Chi Cuadrado				
O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² /E
20	23,69	-3,69	13,62	0,57
8	4,31	3,69	13,62	3,16
46	42,31	3,69	13,62	0,32
4	7,69	-3,69	13,62	1,77
Chi Cuadrado Calculado X^2_c				5,83

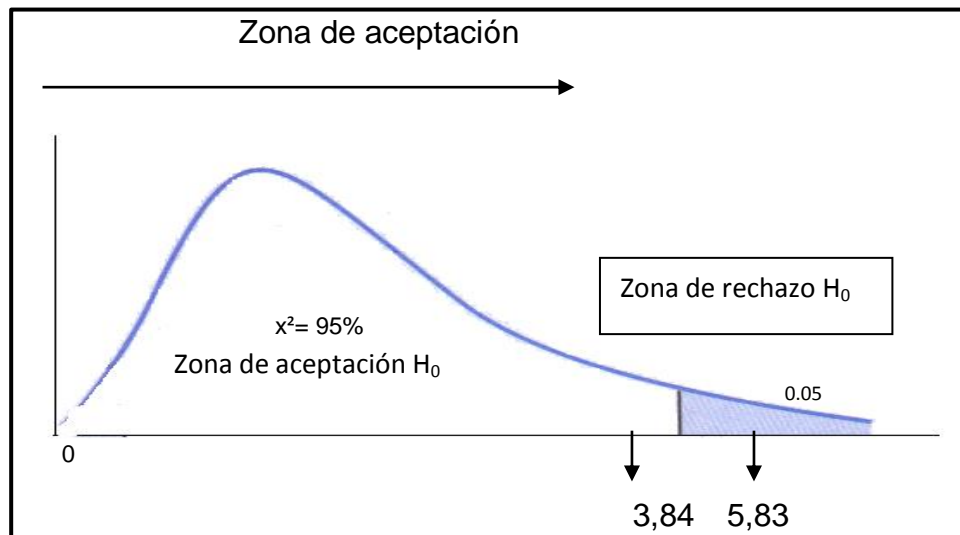
Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

$$X^2_c = 5,83$$

4.3.4. Decisión final

FIGURA N° 19: Comprobación de la Hipótesis



Fuente: Encuesta realizada en COAC COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Con un grado de libertad y 95% de confianza aplicando la prueba χ^2_t (Chi-Cuadrada) se tiene que el valor crítico es igual a 3,84; de acuerdo a los resultados obtenidos con los datos tomados de la encuesta se ha calculado el valor de χ^2_c que alcanza a 5,83 lo que implica que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que dice:

La deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos incide en la disminución de la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU).

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Una vez procesados, analizados y discutidos los datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COPEU, y en función de los objetivos e hipótesis del presente trabajo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ De la información obtenida se concluye que la gestión ejecutada en la entidad financiera influye directamente en la liquidez por cuanto no se optimiza la recuperación de la cartera vencida.
- ✓ Mediante el análisis del balance general de la Institución al 31 de diciembre del 2012 se estableció deficiencias en la sujeción de políticas fijadas a otros rubros que inciden directamente en la gestión de la Entidad movimiento crediticio de la entidad.
- ✓ La rentabilidad y la Utilidad son factores que incurren también directamente en la liquidez de la entidad
- ✓ Se concluye que la mayoría de encuestados opina que es importante efectuar el diseño de un manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Matriz Ambato,

5.2. Recomendaciones

De las situaciones reflejadas anteriormente se establece a continuación las siguientes recomendaciones:

- ✓ Implementar políticas adecuadas que mejoren la liquidez y el uso adecuado de los recursos monetarios y la concesión de créditos para determinar mediante la aplicación de indicadores financieros que la gestión funciona adecuadamente
- ✓ Según los resultados obtenidos de la investigación se recomienda a la entidad la aplicación de un manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Matriz Ambato que servirá para el monitoreo periódico de los diferentes rubros económicos. para determinar que la gestión funciona adecuadamente
- ✓ Se debe realizar el respectivo análisis de la rentabilidad frente a las colocaciones y recuperaciones de créditos conforme a una adecuada gestión, para determinar la cartera vencida para que disminuya el riesgo de afectación en la liquidez y rentabilidad
- ✓ Cumplir con políticas crediticias preestablecidas referentes a la selección de los socios que quieran acceder a un crédito, considerando los parámetros adecuados para la entidad y mejorar sus efectos en la rentabilidad mediante una visión estadística oportuna.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Tema:

Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz.

Empresa Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz.

Departamento: Crédito

Beneficiarios: Las personas que se benefician a través de la realización de esta investigación son:

- Socios de la Cooperativa
- Personal Administrativo, Financiero y de Crédito
- Empleados
- Investigadora

Ubicación Geográfica: Provincia: TUNGURAHUA, Cantón: AMBATO, Sector: INGAHURCO, Barrio: INGAHURCO Calle Principal: EL SALVADOR 5-39 Y COLOMBIA

Teléfonos: 032421777

Telefax: 032520861

Talento Humano: Las personas que participan en la ejecución de la propuesta son: Presidente de la Asamblea, Gerente, Accionistas, Contador, Auxiliar Contable, oficiales de crédito, cobrador y demás personal de la cooperativa.

Horario de Trabajo: De Lunes a Viernes de 09h00 a 17h00.

Tiempo de Ejecución: La fecha de inicio será en el mes de Octubre del 2013 y la fecha de finalización será en el mes de Enero del 2014.

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

- **Gerente** : Ing. Francisco Mena
- **Presidente Consejo Administración:** Dra. Mónica Tipán
- **Presidente Consejo Vigilancia** : Lcda. Jenny Villaroel
- **Contadora** : Dra. Zoila Catuta
- **Investigadora** : Srta. Marisol Pazmiño

Costo: El costo para implementar la propuesta es financiado por la investigadora cuyo valor asciende a \$2338,66

TABLA N° 29: Recursos materiales

Rubro	Cantidad	Valor Unitario \$	Total \$
Tesis Grado	1	900,00	\$ 900,00
Fotocopias	310	\$ 0,03 / copia	\$ 9,30
Suministros y materiales de oficina	4	20,00	\$ 80,00
Transporte	-	-	\$ 58,00
Alimentación	-	-	\$ 85,00
Impresiones	600	\$ 0.12/impresión	\$ 72,00
Anillados	6	1.50	\$ 9,00
Laptop	320	-	\$ 320,00
Empastado	1	35,00	\$ 35,00
Alquiler de Equipo	-	-	\$ 45,00
Contratación de Internet	12 meses	20,00	\$ 240,00
Subtotal			\$ 1853,30
10% Imprevisto			
Total \$			\$ 185,33
			\$ 2038,66

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Una vez concluido el análisis del problema que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, que es la deficiente gestión en la colocación y recuperación de créditos, provocada por las operaciones financieras inadecuadas y luego de haber identificado sus efectos como es la disminución de la liquidez, se procedió a recolectar la información relevante que conlleven a tomar decisiones adecuadas y oportunas.

La Cooperativa desde sus inicios ha venido tomando sus decisiones basándose en una sencilla apreciación de la marcha de las actividades y resultados que se han ido obtenido en la misma, lo cual ha sido importante para proponer un diseño de un manual de Políticas y Procedimientos para la colocación y recuperación de créditos que permita estructurar las bases necesarias para determinar las causas que ocasionan inconvenientes en la cooperativa tanto en aspectos económicos como administrativo, y su efecto en la liquidez.

Según la Tesis de **CARRASCO A. (2012) “Análisis, Diseño e implementación del sistema para la Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León” Cuenca (pp.79)** concluye que: Es indispensable la implementación y normalización de los procesos en toda la organización. Pues su aplicación brinda seguridad, amplía los canales de comunicación, optimiza recursos y mejora el control interno, la carencia de manuales de procedimientos sería observada como una debilidad interna; no obstante de ser recuperable con el inicio de la gestión por procesos, en la Cooperativa los niveles de comunicación han sido fluidos entre sus dependencias; situación que podría mejorarse a partir de algunos cambios en su estructura orgánica relacionados con Crédito y Cobranzas y con el manual de funciones.

Al ser el proceso de recuperación de cartera unos de los ejes fundamentales que abarca la Misión de la Cooperativa, se ha visto necesario el diseño e implementación de un Manual de Procedimiento en referencia, que consolide cada una de las acciones a desarrollar, otorgue responsables especificando tiempos y actividades apegadas a la normativa legal vigente y sus valores institucionales procurando siempre mantener la imagen corporativa.

Para **ZURITA M. (2008) “Diseño de un modelo de auditoría financiera**

para minimizar el riesgo de colocación y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1° de Julio” Ambato, (pp.), concluye que: Es importante que a través de la Auditoría financiera a la cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio”, se aporte seguridad en la gestión empresarial, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera de crédito, dando lugar a una fiabilidad en los procesos crediticios y en la información financiera más razonable, que conlleve al incremento de la liquidez de la entidad.

6.3. Justificación.

El trabajo a efectuarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, se fundamenta en proporcionar un manual eficiente de políticas y procedimientos en la gestión y colocación de créditos.

El principal resultado es la evaluación de los logros alcanzados en relación con los objetivos previstos en términos de eficacia, eficiencia, economía y ética con la finalidad de informar los resultados obtenidos, para optimizar la gestión institucional en la entidad, a corto, mediano y largo plazo.

Este proceso toma en cuenta como una herramienta que orientará o facilitará el manejo de la información y permitirá a los directivos tomar decisiones adecuadas para alcanzar las metas y objetivos determinados para incrementar la liquidez para el incrementar las utilidades y el desarrollo de la entidad.

Por lo mencionando anteriormente se justifica del presente trabajo, puesto que el mismo buscará mejorar la colocación y recuperación de créditos garantizando información confiable y exacta, que fortalecerán el procesamiento de toma de decisiones.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Implementar un Manual de Políticas y Procedimientos mediante el diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa con el levantamiento de procesos para la adecuada gestión y colocación de créditos, que permitan el incremento de la liquidez.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un análisis situacional, que permita conocer el estado de la entidad, para determinar su situación interna.
- Efectuar un análisis FODA, en la COPEU, para conocer sus posibles amenazas y potenciar sus fortalezas, incrementando estrategias necesarias como el conocimiento del socio, automatización de procesos, manejo de riesgo.
- Ejecutar un análisis de indicadores financieros que permitan determinar la liquidez actual de la cooperativa.

6.5. Análisis de Factibilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, tiene la necesidad de realizar un manual de políticas y procedimientos para la colocación y recuperación de créditos, que permitan contribuir al incremento de la liquidez de la entidad, y al desarrollo organizacional presentando soluciones debidamente fundamentadas al problema existente, para lo cual se detalla a

continuación ciertos ámbitos que se considera para que esta propuesta sea factible:

✓ **Factor Político Legal**

El Ambiente político legal define lo que la organización puede o no hacer, de cómo las diferentes leyes y reglamentos influyen en las actividades de la organización, hace referencia a la estabilidad del sistema político legal para planificar a largo plazo.

- **LEY ORGÁNICA DEROGATORIA A LA LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y REFORMATORIA A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DEL REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS, A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Y A LA LEY DE COMPAÑÍAS.**

Según Resolución N° 003-212-Cpccs-2012 del Lunes 3 de Diciembre del año 2012.

El propósito de esta es que la información remitida por las instituciones financieras deberán contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte; y, en caso de que se trate de una persona jurídica se hará constar la razón social y el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual la misma es exigible, la fecha de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el

monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto del mismo se ha planteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial.

- **Ley de Economía Popular y Solidaria publicada**

Según Registro Oficial N° 444 del Martes 10 de Mayo del 2011

Art.- 13.- Las formas de organización de los sectores asociativo y cooperativista, son sociedades de personas, de derecho privado, con finalidad social, que ejercen actividades económicas, como empresas auto gestionadas por sus asociados o socios y diferenciadas de las empresas públicas y privadas, en cuanto a sus relaciones internas, fines y normas jurídicas aplicables.

Art.- 34.- Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

Art.- 37.- Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

Las personas jurídicas de derecho privado, pueden ser admitidas como socias en las cooperativas, con excepción de las instituciones del sistema

financiero, mercado de valores y sistema de seguros privados, mientras que, las personas jurídicas de derecho público, pueden ser socias sin limitación alguna.

La calidad de socio, nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia, que será responsabilidad de presidente y gerente.

Art.- 43.-Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

✓ **Factibilidad Socio Cultural**

Las cooperativas de ahorro y crédito se caracterizan por la injerencia del sector cooperativista, por lo tanto no existe vinculación, ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece en el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, sin embargo se ha ido paulatinamente fortaleciendo este sector, por cuanto ha demostrado confianza, y solvencia, lo cual se refleja en un incremento de los depósitos, en especial a plazo fijo, que han crecido satisfactoriamente, lo que demuestra que las personas, tengan más confianza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) que en los Bancos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, desea brindar un eficiente servicio en el otorgamiento de créditos y su recuperación, y depósitos a plazo fijo eficiente a cada uno de sus socios.

Destinar unos recursos importantes y estar preparada para ofrecer un servicio en colocación y recuperación de créditos de alto nivel (personal

cualificado, tecnología punta, control minucioso del servicio), cumplimiento de los plazos del servicio a ofrecer, es necesario recalcar que hoy por hoy existen en la provincia de Tungurahua existen más de 12 Cooperativas de Ahorro y Crédito representadas en el siguiente gráfico.

En términos de densidad geográfica, las cooperativas de ahorro y crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Chimborazo) con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes, seguidas por Zamora, Azuay y Pastaza (con más de 7 cooperativas por cada cien mil habitantes).

- **Factor Tecnológico**

La clave de la aplicación tecnológica descansa en la construcción de relaciones de intercambio y rapidez, y permitan que los receptores respondan al adaptar sus actividades a la realidad del mercado.

La disponibilidad de información a comunicar se incrementa dramáticamente, dando que esta información incluye detalles sobre estilos de vida, oportunidades y aspiraciones, las implicaciones de esta revolución de la tecnología son muy importantes.

Instalar bienes de tecnología con total precisión no es sencillo en un mercado que crece continuamente: la economía es cada vez más global, se crean nuevas tecnologías, hay mayor competitividad, surgen servicios innovadores, los usuarios exigen más, y el mercado es más competitivo.

En un mercado tan exigente se debe rendir al máximo y para ello una Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, debe implementar un sistema adecuado de crédito a través de un manual de políticas y procedimientos que incremente su liquidez y su posicionamiento eficaz en el mercado.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Fundamentación Filosófica

La presente propuesta se desarrolla en base al paradigma crítico – propositivo debido a que busca promover la participación de la colectividad, tanto en el estudio, como en la comprensión de los problemas y la planeación de propuestas de acción, para generar transformaciones en la situaciones abordadas.

Este paradigma concibe que la realidad se esté haciendo entendida como un mundo cambiante.

6.6.2. FUNDAMENTACION CIENTIFICA – TÉCNICO

LA GESTIÓN EN LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.

Para **BuenasTareas.com. (2010, 04). “Recuperación De Créditos” Recuperado 04, 2010, Disponible en: <http://www.buenastareas.com> (2010, 04).** El objetivo principal que se busca con un sistema de recuperación de créditos en una entidad es mantener el porcentaje de pérdida dentro los límites medidos y previstos, ya que si dicho indicador se descontrola y sale de lo planificado, excederá la parte de la tasa de interés que se previó para cubrir dicho incumplimiento y la empresa empezará a perder utilidades y por ende bajará su rentabilidad, afectando directamente a la economía de sus accionistas.

Importancia

Las instituciones financieras se dedican a captar dinero de los ahorradores y/o inversionistas y a colocar estos recursos bajo diversas

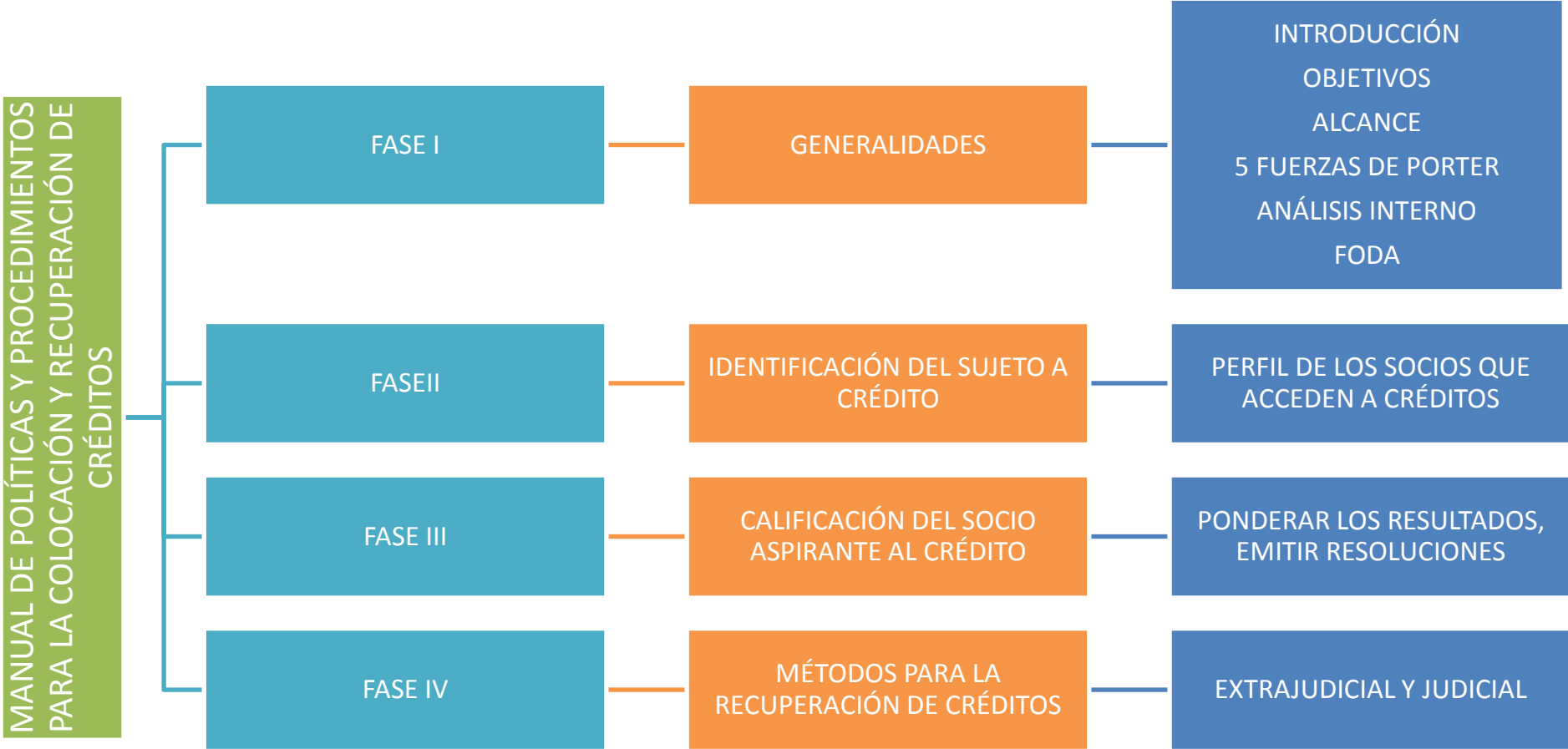
modalidades de crédito ofreciéndolos a personas o empresas que ven la necesidad de liquidez. Estas colocaciones constituyen la cartera de crédito y su rentabilidad radica en la tasa de intermediación que es la diferencia entre la tasa de captación y la de colocación.

Dado lo anterior para una entidad es de suma importancia el volumen y la calidad de la cartera, es decir, el resultado oportuno del cumplimiento por parte de los deudores con sus obligaciones, ya que esta determina la rentabilidad reflejada en los estados financieros. Una cartera a la cual se le realiza provisión, que es un porcentaje que se aplica a la cartera de acuerdo a los días de incumplimiento, no se ve reflejado como ingresos y adicionalmente si se recupera se ve reflejada como otros ingresos, lo cual no es bueno en los resultados financieros periódicos de la empresa.

Para las empresas es de gran importancia el conocimiento de sus socios, ya que incide directamente sobre el volumen y calidad de la cartera, el manejo de las provisiones o reservas de deudas malas. La calidad de la cartera repercute en la evaluación del proceso de otorgamiento de crédito y las políticas definidas al interior de la empresa.

6.7. MODELO OPERATIVO

FIGURA N° 20: MODELO OPERATIVO DE LA COPEU



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

MANUAL DE POLÍTICAS
Y PROCEDIMIENTOS PARA
LA COLOCACIÓN Y
RECUPERACION
DE CRÉDITOS EN LA
COOPERATIVA
DE AHORRO Y
CRÉDITO
UNIVERSITARIA
LTDA.

FASE I: GENERALIDADES

INTRODUCCIÓN

Para conservar una cartera productiva y una adecuada rotación de la misma, se requiere efectuar una labor ordenada tanto en la colocación como en la recuperación de créditos otorgados por la entidad, y así permitirá evitar el deterioro de la cartera y el impacto negativo en el estado de resultados.

OBJETIVO

Establecer las actividades a ejecutar para la identificación del sujeto óptimo de crédito y posteriormente del cobro oportuno y cobro persuasivo de las cuotas morosas y demás obligaciones, con el fin de lograr el recaudo efectivo de la cartera de la Cooperativa.

ALCANCE

Este Manual de procesos y procedimientos operará los métodos para las colocaciones y recuperaciones de Créditos en la COPEU, esto inicia cuando el Socio acude a la Institución para solicitar un crédito, y posteriormente para la cobranza de dichos valores, procesos que deben estar establecidos, normados, y debidamente publicados para una correcta aplicación de la metodología y así establecer la cartera en mora.

ANÁLISIS INTERNO

Estructura y análisis de la Cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU).

Considerando que las Cooperativas de Ahorro y Crédito hasta el año

2012 no contaban con un organismo de control, que fije lineamientos y estructuras relacionadas a la información financiera, se ha acogido a todas las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Debido a que el Sistema Cooperativo tiene gran incidencia en el Sistema Financiero Nacional, el Gobierno se vió en la necesidad de Implementar un Organismo de control para este sector, creando así la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, que inicia su gestión bajo la autorización del pleno de la Asamblea Nacional el 5 de junio del 2012, ejerciendo sus controles a partir del mes de Mayo del 2013.

Tomando en cuenta el Catálogo Único de Cuentas, emitido por la Superintendencia de Bancos es el mismo que dispone el nuevo organismo de control como es la SEPS considera la siguiente estructura en lo que concierne a la cartera de crédito:

- **Cartera por Vencer 1401**

Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

- **Cartera Vencida 1421**

Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos. Por parte de los socios de la cooperativa.

- **Cartera Reestructurada 1412**

Operaciones de crédito que con el propósito de favorecer la recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento.

Organigrama General de la Cooperativa

La base de la cooperativa son sus socios ya que ellos son parte integral, y su razón de ser, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), que opera desde el año 1987 e inicialmente presta sus servicios a la sociedad de personas vinculadas a la Universidad Técnica de Ambato, para posteriormente, en el año 2006 abrir sus puertas al público en general, y durante este proceso se ha ido construyendo una estructura directiva y administrativa, que trabaja conjuntamente para impulsar a la institución a cumplir sus objetivos, en la actualidad la estructura organizativa requiere de una reestructuración que permita lograr una visión institucional enfocada al 2014, y los retos de crecimiento sin perder los principios y valores con los que fue creada.

Misión

Brindar una atención de calidad al socio interno y externo, con servicios financieros ágiles y oportunos que permitan el desarrollo y crecimiento socio-económico de la institución.

Visión

Ser la primera cooperativa de Ahorro y Crédito del centro del País en liderar el campo financiero con servicios de calidad y atención efectiva a los socios, que permitan a la institución a largo plazo, disminuir el índice de morosidad mediante la implementación de procesos y políticas para llegar a los objetivos planteados por la Institución.

Valores

- **Honestidad.-** Expresado a través de la realización del trabajo diario que se realiza con mayor eficiencia para ayudar al crecimiento de los socios y colaboradores.

- **Responsabilidad.-** Expresada a través del trabajo en equipo (gerencia, directivos, operativos) que en conjunto buscan tomar las mejores decisiones para sus socios para brindar servicios eficientes, con calidad, que les permitan a los socios mejorar su calidad de vida.
- **Lealtad.-** Interna y externa, comprende el manejo eficiente de la información, en el trabajo constante y respetuoso de todos los miembros de la cooperativa en el ejercicio responsable de cada una de sus funciones

Análisis de las 5 fuerzas de Michael Porter

a) Amenaza de entrada de nuevos competidores:

Con el incremento de las diversas cooperativas a nivel de la ciudad de Ambato, existe un riesgo latente de perder fuerza en el mercado y la captación de potenciales socios lo que afectaría en el crecimiento a futuro de la cooperativa, se vería afectada en aspectos como: apertura de nuevas sucursales, incremento del capital patrimonial y la solvencia misma como en la liquidez. La Cooperativa de ahorro y Crédito debe poseer conocimiento del mercado, mejor capacidad financiera y la alianza estratégica con las instituciones públicas y privadas.

b) Rivalidad entre los competidores:

Existe un significativo número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que están con los mismos servicios y con mayor facilidad para otorgar un crédito en mejores condiciones de cobro y sobre todo la aprobación de créditos es de una forma inmediata.

c) Poder de negociación de los proveedores:

Los proveedores de los materiales de oficina en general no poseen una mayor presencia; y en el caso de la COPEU no existe un mayor problema

en la selección de los proveedores incluyendo los requeridos en el almacén y demás sucursales.

d) Amenaza de ingreso de nuevos Servicios sustitutos:

En conformidad con la legislación actual aprobada, el riesgo de nuevos servicios sustitutos se ha visto disminuido puesto que los socios incurrían a la práctica de la usura, pero en favor del sistema bancario y cooperativista, esta práctica ha disminuido considerablemente lo que beneficia al sector prestamista.

e) Poder de Negociación de los socios

Los socios deben tener a su disposición toda la información necesaria para realizar sus transacciones financieras, deben existir beneficios exclusivos para los socios elite de la cooperativa, se deben manejar en colocaciones tasas acordes al mercado financiero local, que permita incrementar la fidelidad de los socios a la entidad.

ANÁLISIS SITUACIONAL BASADA EN SCORECARD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. COPEU

Como herramienta metodológica para traducir la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para determinar la situación crítica, emplearemos un sistema de gestión y medición denominado **Balanced Scorecard**

El diagnostico se calificará de la siguiente manera: "totalmente en desacuerdo" con el enunciado planteado "0", hasta "totalmente de acuerdo" con el enunciado planteado "10". Posteriormente, y así determinar el diagrama de la situación actual.

TABLA N° 30: Enfoque estratégico

1. ENFOQUE ESTRATEGICO										
IMPULSORES/BLOQUEADORES CLAVES	Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ¿Conocemos claramente cuáles son los segmentos targets de socios, en los cuales se deben enfocar los esfuerzos de la organización?		2								
2. ¿Tenemos un claro conociendo de las necesidades de los socios y el mercado, incluyendo nuestros puntos de ventaja o desventaja competitivos desde la perspectiva de su satisfacción, para cada uno de dichos segmentos targets?					5					
3. ¿Conocemos las necesidades y requerimientos de los socios a lo largo de todos los puntos críticos de la cadena de suministro, incluyendo, mayoristas, minoristas y consumidores, en caso sea apropiado para el tipo de negocio?			3							
4. ¿Monitoreamos periódicamente las capacidades de nuestros competidores claves?		2								
5. ¿Conocemos claramente las necesidades de nuestros empleados, accionistas y la comunidad?					5					
6. ¿Tenemos claramente identificados los principales problemas y fortalezas en el desempeño de la organización y sus principales socios (proveedores, distribuidores, socios aliados) a lo largo de toda la cadena de suministro, expresados en datos, tendencias, comparaciones, benchmarking, etc.?				4						
7. ¿Mantenemos herramientas y metodologías que nos permiten determinar las principales tendencias (impulsores y bloqueadores) que afectarán el sector y el país (tecnológicas, económicas, sociales, culturales, demográficas, políticas, etc.)?		2								
8. ¿Tenemos claramente definidas y documentadas la visión (meta madre), misión y valores centrales de la organización?	1									
9. ¿Tenemos claramente identificada la propuesta de valor diferenciada que le proveeremos a los socios, tanto en lo relacionado con el producto, como con el servicio y las relaciones con el socio?					5					
10. ¿Tenemos claramente identificado, priorizado (objetivos estratégicos), graficado (mapa estratégico) y comunicado el modelo de negocios que tendremos que tener para entregar consistentemente dicha propuesta de valor para los socios, incluyendo lo relacionado con: productividad financiera, crecimiento, procesos de negocio, capital informático, cultura, capital humano. etc.?		1								
TOTAL										30

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

TABLA N° 31: Traslado hacia el BSC

2. TRASLADO HACIA EL BSC										
IMPULSORES/BLOQUEADORES CLAVES	Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. ¿Para cada uno de los objetivos estratégicos, definimos un grupo de indicadores claves del desempeño (KPIs)?	1									
12. ¿Para cada uno de los KPIs, contamos con una clara definición operativa, la cual incluye: descripción y alcance, frecuencia de medición, fuente de captura de datos, responsables, etc.?	1									
13. ¿Contamos con la información sobre los niveles base (desempeño actual) de cada uno de los KPIs y en algunos casos tendencias históricas del comportamiento de su desempeño?		2								
14. ¿Para cada uno de los indicadores claves del desempeño (KPIs), describimos metas de corto (mensual ó trimestral), mediano (anual) y largo plazo (tres años)?	1									
15. ¿Para cada una de las metas, contamos con variabilidades (semáforos) los cuales les permiten a las personas de la organización, analizar rápidamente el desempeño de cada Objetivo y KPI, para tomar acciones al respecto?		2								
16. ¿Cada una de las metas se ha validado tomando en cuenta, los niveles actuales, el potencial de la organización, la capacidad del sistema, el impacto de la estrategia, los recursos disponibles, etc, de manera de que sean retadoras, pero alcanzables?	1									
17. ¿Tenemos identificadas inductores, iniciativas estratégicas y/o proyectos concretos, los cuales nos indican cómo vamos a conseguir dichas metas?		2								
18. ¿Para cada una de las iniciativas estratégicas planteadas, tenemos descritos "programas de implementación", los cuales incluyen: actividades, fechas, responsables, recursos, controles, etc.?	1									
19. ¿ Cada uno de las Iniciativas estratégicas y/o proyectos, tiene identificado claramente los responsables de su implementación y los diferentes esquemas de seguimiento para garantizar su ejecución en tiempo?	1									
20. ¿Expresamos las principales metas y las inversiones requeridas en un presupuesto flexible conectado a la estrategia ?		2								
20. ¿Mantenemos diversos mecanismos de comunicación de la visión, estrategia y BSC los cuales nos permiten dar a conocer, reforzar e internalizar la dirección de futuro?	1									
TOTAL										15

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

TABLA N° 32: Sincronización y despliegue

3. SINCRONIZACIÓN Y DESPLIEGUE										
IMPULSORES/BLOQUEADORES CLAVES	Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. ¿Tenemos una clara determinación y documentación de las áreas/procesos que componen nuestra cadena de valor (procesos claves y de apoyo)?	1									
22. ¿Tenemos definidos y documentados las relaciones socio-proveedor de nuestros áreas/procesos de la cadena de valor, esto debe incluir: entradas, proveedores, actividades, salidas, socios y sus requisitos?		2								
23. ¿Para las áreas/procesos claves de la cadena de valor tenemos identificados un conjunto de KPI's: entradas, salidas, eficiencia, calidad, impacto, etc.?		2								
24. ¿Para cada uno de los áreas/procesos de la cadena de valor, tenemos identificados: objetivos, metas, KPI's e iniciativas (BSC áreas/procesos)?	1									
25. ¿Los objetivos, metas, indicadores e iniciativas de los áreas/procesos de la cadena de valor, son adecuadamente priorizados y alineados con los de la organización?	1									
26. ¿Los objetivos, metas, indicadores e iniciativas de los áreas/procesos de la cadena de valor, son adecuadamente sincronizados "entre sí", de manera de garantizarse coordinación y flujo continuo?		2								
27. ¿Los objetivos, metas, indicadores e iniciativas de la organización están adecuadamente sincronizados con el trabajo y la estrategia de nuestros proveedores, distribuidores y socios claves (en el caso se requiera)?	1									
28. ¿Los objetivos, metas, indicadores e iniciativas de los mandos medios y supervisores son definidos a través de un proceso de cascadeo (causa-efecto) desde el nivel gerencial?			3							
29. ¿Tenemos claramente alineado las actividades y funciones claves de nuestro trabajo diario con los objetivos, metas, indicadores e iniciativas de la organización (BSC individuales)?			3							
30. ¿Mantenemos diversos mecanismos de comunicación de la visión, estrategia y BSC los cuales nos permiten dar a conocer, reforzar e internalizar la dirección de futuro?	1									
TOTAL										17

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

TABLA N° 33: Cultura de ejecución

4. CULTURA DE EJECUCION										
IMPULSORES/BLOQUEADORES CLAVES	Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. ¿Tenemos un calendario de mediciones (a nivel: gerencial, jefaturas, mandos medios y operativo), que nos permite monitorear y documentar sistemáticamente los indicadores claves del desempeño?	1									
32. ¿Tenemos un sistema de evaluación, control, determinación de causas y refinamiento de las principales metas de la organización y nuestros procesos y el desempeño individual (PMAIC, Planeación, Medición, Análisis, Implementación y Control)?	1									
33. ¿Los actuales sistemas de información (software y hardware) nos proveen los datos y estadísticas necesarios para controlar objetivos, metas, indicadores, iniciativas y recursos (información accionable)?	1									
34. ¿Acciones correctivas son definidas e implementadas cuando el desempeño de los procesos, estrategia y personales no están de acuerdo a las metas trazadas, incluyendo "planes de acción"?		2								
35. ¿Nuestros jefes y supervisores mantienen procesos de coaching, seguimiento y retroalimentación sistematizadas (cada tres o cuatro meses) de nuestro desempeño?	1									
36. ¿Se cuenta con una clara definición de los valores, competencias y nuevos comportamientos que deben practicar cotidianamente los Líderes , para apoyar la implementación de una cultura de ejecución?		2								
37. ¿Se cuenta con una clara definición de los conocimientos y habilidades (competencias técnicas) específicas de un puesto de trabajo, para apoyar el logro de los objetivos y las metas, primariamente para aquellos puestos categorizados como estratégicos?	1									
38. ¿Los procesos de capital humano (selección, evaluación, capacitación, carrera, remuneración, etc.) están claramente alineados con los objetivos, metas e iniciativas de la organización, los procesos y las individuales?		2								
39. ¿La evaluación del desempeño y la compensación individual están claramente alineados con los objetivos, metas e iniciativas claves del BSC?	1									
40. ¿Los líderes de alto nivel, comunican la visión, estrategia y objetivos y la refuerzan continuamente para apoyar la creación de una cultura de ejecución?	1									
TOTAL										13

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

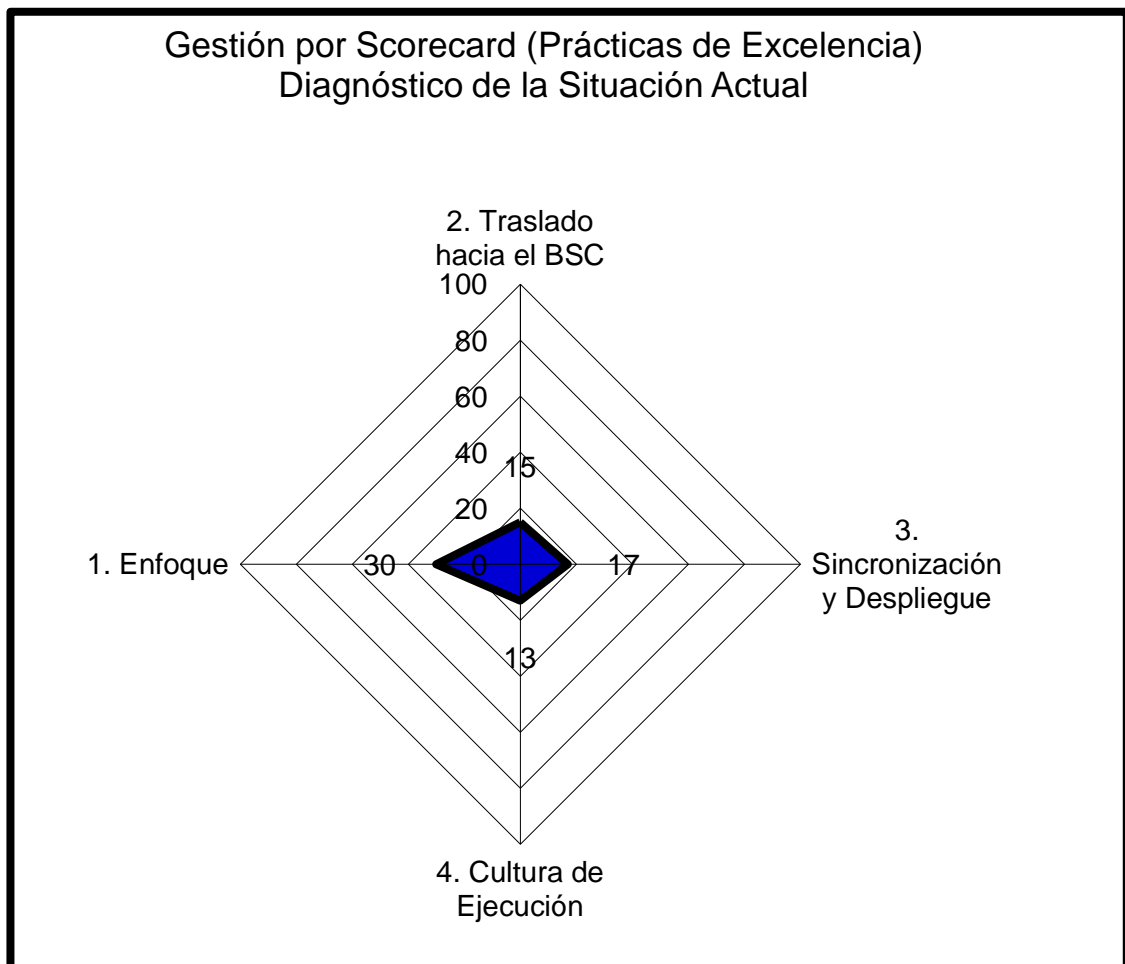
TABLA N° 34: Proceso clave

PROCESO CLAVE	Total
2. Traslado hacia el BSC	15
3. Sincronización y Despliegue	17
4. Cultura de Ejecución	13
1. Enfoque	30

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 18: Scorecard



Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

Análisis situacional

Cada uno de los enunciados exhibidos se calificó en base a la situación actual de la Cooperativa posterior a la investigación previa, en la cual se evidenció las falencias administrativas, encontrando los siguientes resultados:

El diagnóstico, en forma general, es que tiene arranques en falso con una ligera inclinación, que quiere decir que todas las áreas trabajan sin enfoque estratégico y además no existe ejecución.

El **enfoque** que tiene es de 30 que describe un direccionamiento estratégico inadecuado, además la estructura organización es propuesta por la Investigadora

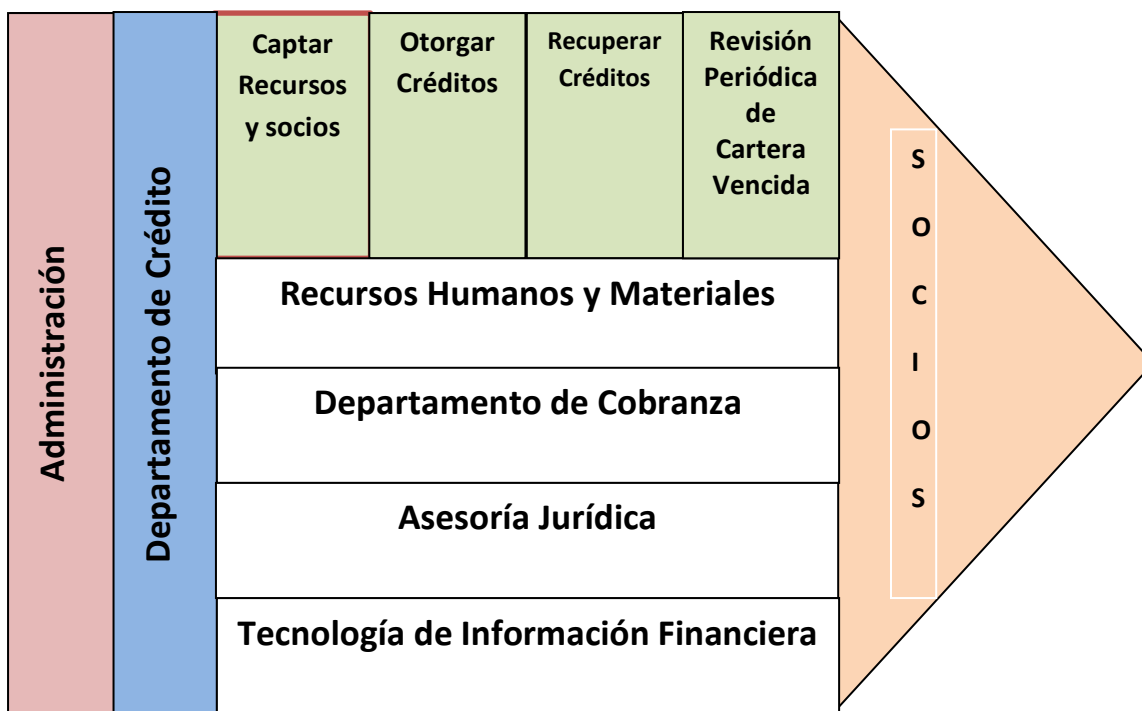
En **Traslado al BSC** podemos determinar que la Cooperativa debe implementar herramientas administrativas, fijar metas y objetivos.

En el campo de **Sincronización y Despliegue** El personal de los diferentes departamentos no está actuando de manera coordinada, y por ende no están siendo aprovechados en sus cualidades interpersonales; así mismo los recursos que intervienen en cada una de las funciones efectuadas por los mismos

La **Cultura de Ejecución**, es inexistente, porque primeramente no cuentan con metas definidas, además los procesos no cuentan con ningún tipo de seguimiento que fortalezca el control y la vigilancia para una adecuada ejecución: eficiente y eficaz.

Actualmente la Cooperativa en comparación con los modelos típicos de “causas de enfermedades típicas” y de acuerdo a los resultados obtenidos, mediante el análisis del diagrama de la situación actual presenta una característica semejante a un “desorden de atención direccional y gerencial” en prácticamente todas las áreas, por lo que se deberá dedicar mayor esfuerzo hacia un mejoramiento sustancial de su Cultura de Ejecución, sin que se descuide la excelencia organizacional, que también requieren ajustes.

FIGURA N° 21: Cadena de Valor



Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

Análisis FODA

Con el fin de determinar el estado de la Cooperativa de ahorro y Crédito Universitaria COPEU, a continuación estableceremos un análisis FODA, para analizar e identificar tanto las Debilidades como las Fortalezas internas, y las Oportunidades y Amenazas. Externas

TABLA N° 35: Ponderaciones

Ponderaciones		
Puntuación		
1	Debilidad importante	Amenazas Menores
2	Debilidad menor	Amenazas Importantes
3	Fortaleza Menor	Oportunidades Menores
4	Fortaleza importante	Oportunidades Importantes

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

TABLA N° 36: Matriz de evaluación de factores externos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. COPEU

No Orden	Factores	Clasificación	Ponderación	Valor
	Oportunidades			
1	Crecimiento de la población económicamente activa	3	0,143	0,43
2	Taza Competitiva	4	0,190	0,76
3	Nuevos y asequibles paquetes contables	4	0,190	0,76
4	Incremento de la demanda de créditos	3	0,143	0,43
	Amenazas			
1	Las otras entidades ofrecen créditos más rápido.	2	0,095	0,19
2	Retraso en la cancelación de créditos	1	0,048	0,05
3	La competencia no exige tantas garantías	2	0,095	0,19
4	Nuevas leyes para el sector Cooperativista	1	0,048	0,05
5	imagen descastada con respecto a las Cooperativas	1	0,048	0,05
		Total	1	2,90

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

El valor ponderado más alto posible es de 4.0 que indica que una empresa responde a las oportunidades y amenazas presentes en su sector y el más bajo es de 1.0 lo que significa Que no aprovechan las oportunidades ni evitan las amenazas externas.

En este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitario Ltda. COPEU, obtuvo un valor de 2,9 lo cual indica que debe implementar estrategias orientadas a capitalizar las oportunidades externas y evitar las amenazas.

TABLA N° 37: Matriz de evaluación de factores internos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. COPEU

No Orden	Factores	Clasificación	Ponderación	Valor
	Fortalezas			
1	Los montos otorgados en crédito son aceptados por los socios	3	0,094	0,281
2	Las tasas son competitivas con respecto al entorno	4	0,125	0,500
3	Almacén Universitario	3	0,094	0,281
4	Ubicación	4	0,125	
5	Tiempo de existencia	3	0,094	0,281
6	Cuenta con una sucursal (descentralización)	3	0,094	0,281
	Debilidades		0,000	
1	El tiempo para la concesión del crédito es prolongado	1	0,031	0,031
2	Las garantías son excesivas en préstamos de montos pequeños	1	0,031	0,031
3	El sistema contable es obsoleto.	2	0,063	0,125
4	Falta de Liquidez	2	0,063	
5	Publicidad baja	2	0,063	0,125
6	Estructura patrimonial dependiente de los aportes de los socios	1	0,031	
7	Falta de Políticas y Manuales	1	0,031	
8	Personal Poco Capacitado	1	0,031	
9	Inestabilidad Gerencial y Directivos poco comprometidos	1	0,031	0,031
		Total	1	1,969

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

Se observa que el valor obtenido está por debajo del promedio, es decir 2,5; lo cual caracteriza a la empresa como débil internamente. Es necesario implementar estrategias orientadas a disminuir las debilidades de gestión que son las que más afectan los diversos aspectos planteados.

TABLA N° 38: Matriz de evaluación de perfil competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. COPEU

Factores claves de éxito	Ponderación	COPEU		Cámara de Comercio		Mushuc Runa	
		Calificac.	Valor	Calificac.	Valor	Calificac.	Valor
Calidad del Servicio al socio	0,25	2	0,5	4	1	3	0,75
Garantías	0,15	2	0,3	4	0,6	4	0,6
Taza	0,2	4	0,8	4	0,8	2	0,4
Experiencia	0,2	4	0,8	4	0,8	3	0,6
Publicidad	0,1	1	0,1	4	0,4	4	0,4
Ubicación Estratégica	0,07	3	0,21	3	0,21	4	0,28
Montos de Créditos	0,03	3	0,09	3	0,09	4	0,12
Total Ponderado	1	2,8		3,9		3,15	

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

Conclusión:

Según la Tabla N°38 podemos observar que la COPEU tiene un puntaje de 2,8 Frente a la Cooperativa Cámara de Comercio que tiene un puntaje de 3,9 y del Mushuc Runa que posee 3,15, con lo que podemos concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito necesita promover una reestructuración en todos sus departamentos, y así fortalecer su imagen y su servicio al socio y así poder alcanzar y mantener un posicionamiento en el mercado.

TABLA N° 39: MATRIZ FODA

<p>Evaluación Interna →</p> <p>→</p> <p>Evaluación Externa ↓</p> <p>↓</p>	<p>FORTALEZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los montos otorgados en crédito son aceptados por los socios 2. Las tasas son competitivas con respecto al entorno 3. Almacén Universitario 4. Ubicación 5. Tiempo de existencia 6. Cuenta con una sucursal (descentralización) 	<p>DEBILIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo para la concesión del crédito es prolongado 2. Las garantías son excesivas en préstamos de montos pequeños 3. El sistema contable es obsoleto 4. .F alta de Liquidez 5. Publicidad baja 6. Estructura patrimonial dependiente de los aportes de los socios 7. Falta de Políticas y Manuales 8 Personal Poco Capacitado 9. Inestabilidad Gerencial y Directivos poco comprometidos
<p>OPORTUNIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la población económicamente activa 2. Taza Competitiva 3. Nuevos y asequibles paquetes contables 4. Incremento de la demanda de créditos 5. Ofertas de distintos servicios 	<p>FO</p> <p>FO1: Estrategias para fortalecer la oferta comercial e integrar un ,mayor número de socios (F1, F2, O1, O2,O4)</p> <p>FO2: Optimizar la línea de productos comercializados en el almacén y así brindar un servicios adicionales.(F3,F4,F6,O5)</p> <p>Fo3: Consolidar la trayectoria, y su reconocimiento aprovechando nuevas tecnologías</p>	<p>DO</p> <p>DO1: aprovechar el crecimiento de la población económicamente activa y la tasa competitiva, con la aplicación de un paquete contable eficiente para mejorar el tiempo para la concesión de créditos (D1,D3,O1,O2,O3)</p> <p>DO2: Revisar las garantías exigidas mediante la aplicación de políticas y manuales, y capacitación al personal en dicha área; además concientizar a Gerencia y Directivos para controlar la seguridad de los créditos concedidos (D2,D7,D8,D9 ,O4)</p> <p>DO3: Presupuestar para la Publicitar los servicios adicionales y beneficios que brinda y así mejorar la liquides y lograr independencia de los aportes de los socios (D4,D5,D6,O5)</p>
<p>AMENAZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L as otras entidades ofrecen créditos más rápido. 2. Retraso en la cancelación de créditos 3. La competencia no exige tantas garantías 4. Nuevas leyes para el sector Cooperativista 5. Imagen desgastada con respecto a las Cooperativas 	<p>FA</p> <p>FA1: Dar a conocer a los socios las ventajas en las tasas y montos que ofrece, con respecto a las otras entidades (F1, F2, A1, A3)</p> <p>FA2: Dar confianza a los socios sobre la solvencia y experiencia de la cooperativa, para brindar seguridad debido a los controles en las garantías y conforme a las futuras y actuales leyes cooperativistas, mejorando la imagen corporativa, dando facilidades en sus servicios del almacén y sucursal bien ubicados (F3, F4, F5, F6, A4, A5)</p>	<p>DA</p> <p>DA1: Diseñar políticas y manuales que agilten la concesión de créditos, y la fijación de garantías, promoviendo la capacitación del personal y directivos (D1, D2, D7, D8, D9, A1, A3)</p> <p>DA2: Fomentar estrategias publicitarias para mejorar la imagen de la Cooperativa brindando confianza siguiendo las leyes cooperativistas para un buen manejo de los recursos y mejorar la liquides sin en el requerimiento de los socios (D3, D4, D5, D6, A2, A4, A5)</p>

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

FASE II: IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO A CRÉDITO

Otorgamiento de Créditos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), las operaciones de crédito se realizan en base al principio de reciprocidad, esto se debe a que para obtener un crédito, el socio deberá depositar el 5% del valor a solicitar lo cual se denomina encaje.

PERFIL DEL SUJETO DE CRÉDITO Y GARANTE O GARANTES

Estos requisitos son aplicables tanto para el socio solicitante del crédito como para el garante o los garantes, según sea el caso:

Persona Natural

- Ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda (este requisito es exclusivamente para el sujeto que solicita el crédito)
- Ser legalmente capaz de contraer obligaciones.
- Estar en pleno goce de los derechos civiles.
- Estar al día en el pago de sus compromisos con la Cooperativa, u otras cooperativas en las que se identifique como socio.
- Edad mínima de 18 años
- Ser Ecuatoriano/a nacido en el país o legalmente Naturalizado.

Persona Jurídica

Además de los requisitos prescritos anteriormente deberá cumplir con lo siguiente:

- Que se dediquen a actividades lícitas.
- Entidades cuyo objetivo principal este claramente definido.
- Legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado

- Que su actividad generen ingresos comprobados.
- Que acrediten su Representación Legal.
- Justifique legalmente su situación jurídica

CRÉDITOS CON RIESGOS MUY ALTOS

No se podrá conceder créditos a:

- Familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, o segundo de afinidad con las autoridades, directivos o empleados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Universitaria Ltda.
- A Socios cuya integridad u honestidad esté sujeta a dudas.
- Socios que proporcionen información falsa con respecto a su situación económica o laboral.
- Negocios poco rentables
- Actividades ilícitas.
- Fabricación de productos que atenten a la salud o al medio ambiente.
- Créditos que estén fundamentados por el garante para su reembolso.
- Créditos para financiar campañas políticas
- Capacidad de pago insuficiente
- Para negocios que distribuyan mercadería de dudosa procedencia
- Morosidad persistente, en créditos otorgados anteriormente al Socio.
- Que se encuentre con calificación inferior a la requerida en el buró de Créditos.
- El incumplimiento de alguno de los parámetros de la política establecida.

En estos casos se deberá informar por escrito al socio indicando los motivos por los cuales se ha tomado esa decisión.

DEBERES DEL OFICIAL DE CRÉDITO

- Visitar al socio y garante con el fin de corroborar la información presentada en la solicitud de crédito.

- Realizar la referenciarían, con datos exactos y claros, del domicilio y o negocio.
- Exponer ante el comité de créditos cada solicitud, con las acotaciones pertinentes, según el caso, para su aprobación.
- Hacer un seguimiento del capital solicitado.

COMITÉ DE CRÉDITO (En caso que el crédito a solicitar supere los \$5.000)

Está conformado por:

- Gerente
- Delegado del Consejo de Administración
- Delegado del Consejo de Vigilancia

Responsabilidades:

- Cumplir y hacer que se cumplan las políticas y procedimientos.
- Conservar una conducta ética
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Ser objetivos en el análisis.
- Autorizar con su firma cada una de las operaciones de crédito.
- Conservar las acatas con firmas de responsabilidad en el que se detallan todos los créditos aprobados.

FASE III: CALIFICACIÓN DEL SOCIO ASPIRANTE AL CRÉDITO

REQUISITOS BÁSICOS PARA LA CONCESIÓN DE UN CRÉDITO

Los requisitos esenciales para la concesión de un crédito son:

1. Traer la solicitud de crédito debidamente llena, sin borrones, tachones o enmendaduras.

2. Tener depositado el encaje.
3. Copias y originales de las Cédulas del solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes.
4. Copias y originales del Certificado de Votación del solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes.
5. Justificativos de los Ingresos certificado de trabajo, RUC o las facturas de compras, según sea el caso.
6. Copia y original de una carta de pago de un servicio básico (luz, agua, teléfono) actual
7. Croquis del domicilio deudor y garantes, con referencias claras de la ubicación del inmueble
8. En caso de que el socio prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

Legalización del crédito

Es responsabilidad del oficial de crédito informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:

1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.

2. Solicitar la firmar al socio, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, la tabla de amortización.
3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y cobros autorizados procedentes a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del socio.
4. Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables.
5. Cundo el socio crea conveniente podrá realizar el retiro de su crédito, el cual ya estará acreditado a la respectiva cuenta, para lo cual deberá llenar una papeleta de retiro y entregará en caja para que le hagan su respectiva transacción.

NOTA: En el caso que el socio quiera que le emitan un cheque en lugar de que le acrediten en la cuanta, deberá acercarse a gerencia y solicitar dicho cheque.

Además la toma de otorgar un crédito debe estar basada en las 5 C:

Carácter: Estabilidad laboral que tiempo lleva viviendo en su dirección actual, antecedentes Crediticio.

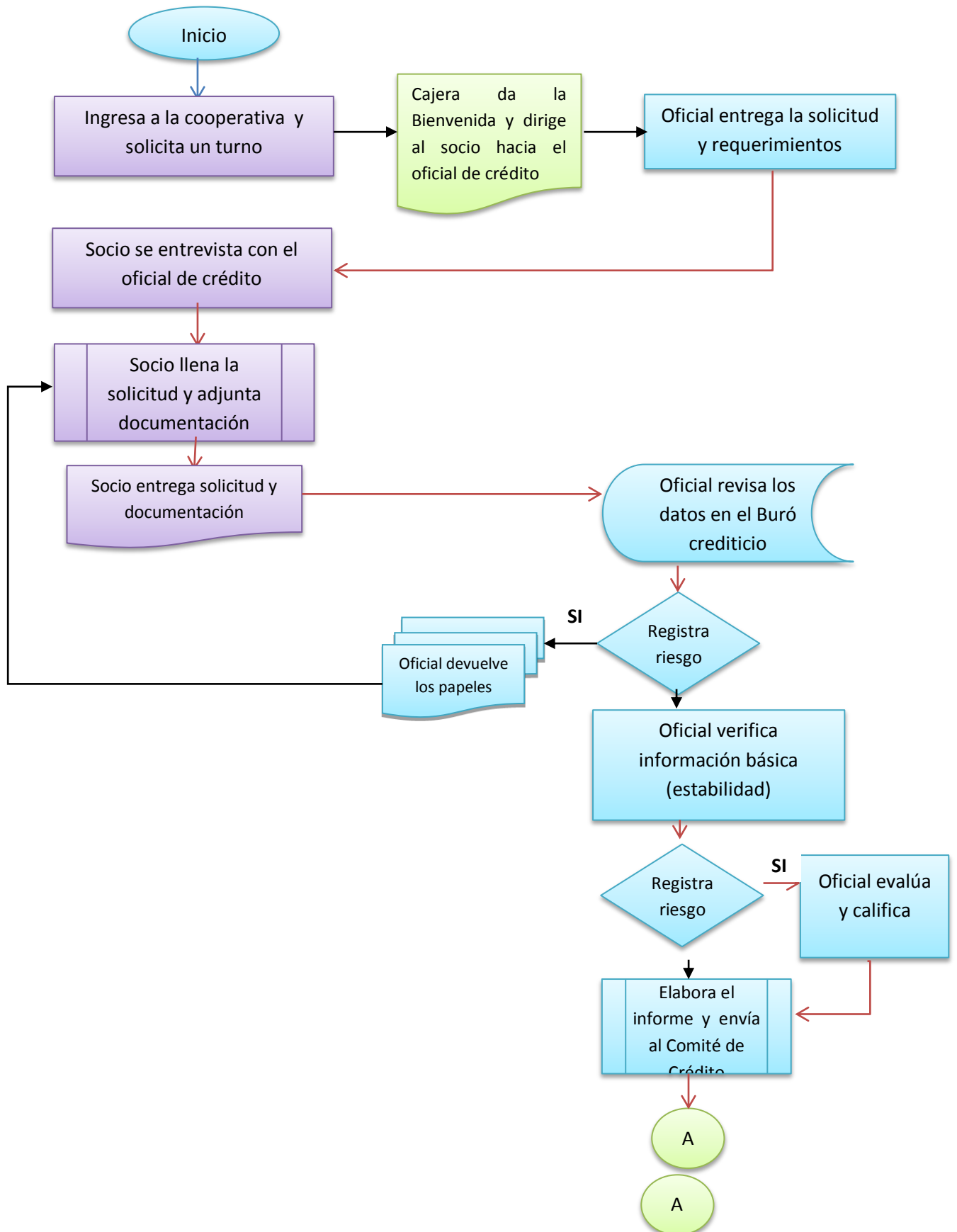
Capacidad: tomando en consideración sus otras deudas y gastos.

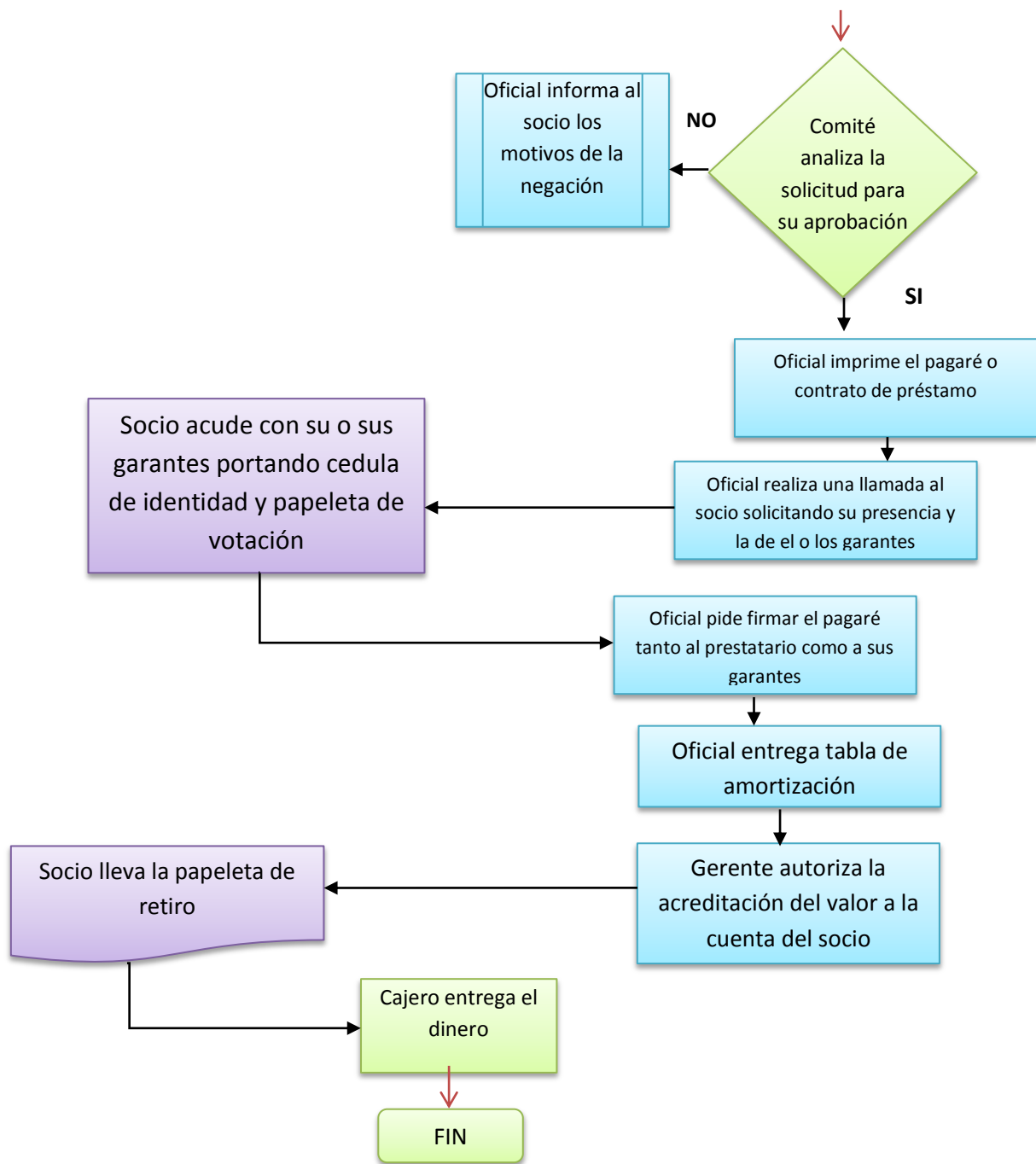
Capital: lo que usted tiene: un vehículo, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones menos lo que usted debe.

Colateral: cualquier activo (vivienda) del que puede apropiarse

Condiciones: La situación de la economía local

FIGURA N° 22: Flujogramas para la concesión de un crédito





Fuente: COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

PREGUNTAS BÁSICAS PARA OTORGAR UN CRÉDITO Y REDUCIR RIESGOS

Con el fin de obtener información concerniente a la solvencia del socio es necesario establecer un banco de preguntas con el fin tener una visión integral del futuro deudor.

TABLA N° 40: INFORMACIÓN BÁSICA DEL SOLICITANTE

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
ESTABILIDAD LABORAL		
Negocio propio	10	Excelente
Trabajo en relación de dependencia	8	Bueno
Vendedor ambulante	5	Regular
TIEMPO DE TRABAJO/ FUNCIONAMIENTO DEL NEGOCIO		
De 6 años en adelante	10	Excelente
De 3 a 5 años	8	Bueno
De 1 a 2 años	5	Regular
DOMICILIO		
Propio	10	Excelente
Prestado	8	Bueno
Arrendado	5	Regular
ESTABLECIMIENTO DEL NEGOCIO(en caso de tener negocio propio)		
Propio	10	Excelente
Prestado	8	Bueno
Arrendado	5	Regular
VEHÍCULO/S		
Camioneta	10	Excelente
Automóvil	5	Bueno
No tiene	0	Regular

Elaborado por: Pazmiño, Marisol

TABLA N° 41: INFORMACIÓN CREDITICIA DEL SOLICITANTE

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
CRÉDITOS EN LA COPEU		
De 4 en adelante	10	Excelente
De 1 a 3	8	Bueno
0	2	Regular
Morosidad en pagos		
0	10	Excelente
De 5 a 30 días	8	Bueno
De 3 meses en adelante	0	Regular
OBLIGACIONES AL MOMENTO CON LA COPEU Y/U OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		
Ninguna	10	Excelente
Préstamo/os hasta \$1.000	8	Bueno
Préstamo/os de \$2.000 en adelante	0	Regular
Calificación en el buró de créditos		
Alta	10	Excelente
Media	8	Bueno
Baja	0	Regular
Créditos en otras instituciones financieras		
Ninguna	10	Excelente
En Una	8	Bueno
En varias	5	Regular

Elaborado por: Pazmiño, Marisol

TABLA N° 42: ESCALA DE PUNTUACIÓN

RESULTADOS	RANGO
Riesgo Aceptable	De 81 a 100 Puntos
Riesgo Medio	De 61 a 80 Puntos
Riesgo Alto	De 0 a 60 Puntos

Elaborado por: Pazmiño, Marisol

TABLA N° 43: Impacto Económico o Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Implementación del Manual			
Profesional idóneo para la implementación del manual de Gestión y colocación de Créditos	25 horas	\$75 la hora	\$ 1875
Materiales y suministros de oficina	16 personas	\$ 5 por persona	\$ 80
Lunch	17 personas	\$ 2,50 por persona	\$ 42,50
Certificados	16 personas	\$ 2 cada uno	\$ 32
Transporte	5 personas	\$ 2 diario	\$ 50
Gastos Operativos	16 personas	\$ 5 por persona	\$ 80
Llamadas telefónicas			\$ 40
Transporte para las notificaciones			\$ 100
Abogado			\$ 800
Regalos para los socios puntuales			\$ 150
Premios para rifas			\$ 1.100
TOTAL			\$ 4.350

Fuente: COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

Para la Implementación y capacitación del Manual de Procesos y Procedimientos para la Colocación y Recuperación de Créditos d en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), se ha calculado para 25 horas de capacitación que se lo dictará en 5 días por 5 horas en el horario de 13:30 a 18:30, por este motivo los días asignados se atenderá únicamente hasta las 12:30.

Profesional idóneo para la implementación del manual de Gestión y colocación de Créditos

Dentro de este proceso en la implementación del manual, se estimó un total de 25 horas, que se contratará al profesional, mismo que impartirá clases de Gestión en Colocación de Créditos al personal de la entidad que son 16 personas, distribuidas de la siguiente manera:

TABLA N° 44: FUNCIONARIOS QUE SERÁN CAPACITADOS

FUNCIONARIO	CANTIDAD
Gerencia	1
Contador	1
Cajeros	2
Oficial de Cumplimiento	1
Consejo de Administración	6
Consejo de Vigilancia:	5
TOTAL	16

Fuente: COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

Materiales y suministros de oficina

Para materiales y suministros de oficina como las hojas, carpetas, CD y esferos que se van a utilizar en la implementación y capacitación, el cual está dirigido a un total de 16 personas, tendrá un costo de \$ 5 por persona.

Lunch

Para el Lunch se tomó en cuenta las 16 personas que pertenecen a la Cooperativa y el capacitador 1 total 17 personas a razón de \$ 2,50 por persona.

Certificados

Para los certificados que se emitirán por recibir el curso, a las 16 personas convocadas tienen un costo de \$ 2 cada uno.

Transporte

La Cooperativa asumirá el costo de \$2 por persona correspondiente a los pasajes del Consejo de Vigilancia el cual consta de 5 personas, por motivo que las mismas no laboran en la Institución.

GASTOS OPERATIVOS

Llamadas telefónicas

En Llamadas telefónicas se estima gastar aproximadamente \$ 40, en localizar a los socios para la gestión y colocación y recuperación de créditos.

Transporte para las notificaciones

Para las notificaciones se estima utilizar mensualmente como meta \$ 100 en entrega de notificaciones a los socios con crédito vencidos.

Abogado

Para las diligencias judiciales en caso de la no cancelación por parte del socio se provisiona un valor de \$ 800, para el Abogado.

Regalos para los socios puntuales

Además se debe provisionar un valor de \$ 150 en Regalos para los socios puntuales, como incentivos, como: esferos, capetas, bolsos ecológicos, entre otros; para de esta manera crear conciencia de pago puntual.

Premios para rifas

Finalmente se debe provisionar un monto igual o mayor a \$ 1.100 como Premios para rifas, esto sería de forma anual.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA
TABLA N° 45: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (COMPARATIVO)

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	DIFERENCIA	%	PROYECTADO SIN APLICACIÓN DE GESTIÓN	CON LA APLICACIÓN DEL MANUAL							
							2013	%	2013	2014	2015	2016	2017	2018
11	Fondo Disponible	57.317,18	20.636,03	(36.681,15)	-64,00%	7.429,64	10,00%	22.699,63	24.969,60	27.466,56	30.213,21	33.234,53	36.557,99	
13	Inversiones	8.000,00		(8.000,00)	-100,00%	-	10,00%	-	-	-	-	-	-	
14	Cartera de Crédito	260.038,29	199.876,45	(60.161,84)	-23,14%	153.633,51	10,00%	219.864,10	241.850,50	266.035,55	292.639,11	321.903,02	354.093,32	
16	Cuentas por Cobrar	16.174,83	16.537,06	362,23	2,24%	16.907,40	10,00%	18.190,77	20.009,84	22.010,83	24.211,91	26.633,10	29.296,41	
18	Activo Fijo	8.406,51	7.632,58	(773,93)	-9,21%	6.929,90	10,00%	8.395,84	9.235,42	10.158,96	11.174,86	12.292,35	13.521,58	
19	Otros Activos	30.149,09	45.317,02	15.167,93	50,31%	68.115,90	10,00%	49.848,72	54.833,59	60.316,95	66.348,65	72.983,51	80.281,87	
	TOTAL ACTIVOS	380.085,90	289.999,14	(90.086,76)		253.016,34		318.999,05	350.898,96	385.988,86	424.587,74	467.046,51	513.751,17	
2	PASIVOS													
21	Obligaciones con el Público	223.534,67	157.201,55	(66.333,12)	-29,67%	110.552,55	2,70%	161.445,99	165.805,03	170.281,77	187.309,95	206.040,94	226.645,04	
25	Cuentas por Pagar	3.337,17	10.892,59	7.555,42	226,40%	35.553,63	2,70%	11.186,69	11.488,73	11.798,93	12.978,82	14.276,70	15.704,37	
26	Obligaciones Financieras	42.472,84	9.361,55	(33.111,29)	-77,96%	2.063,40	2,70%	9.614,31	9.873,90	10.140,49	11.154,54	12.270,00	13.497,00	
29	Otros Pasivos	933,89	1.796,43	862,54	92,36%	3.455,61	2,70%	1.844,93	1.894,75	1.945,90	2.140,50	2.354,55	2.590,00	
	TOTAL PASIVOS	270.278,57	179.252,12	(91.026,45)		151.625,20		184.091,93	189.062,41	194.167,09	213.583,80	234.942,18	258.436,40	
3	PATRIMONIO													
31	Capital Social	42.221,18	48.778,38	6.557,20	15,53%	56.353,95		48.778,38	48.778,38	48.778,38	53.656,22	59.021,84	64.924,02	
33	Reservas	45.308,87	45.308,87	-	0,00%	45.308,87		45.308,87	45.308,87	45.308,87	49.839,76	54.823,73	60.306,11	
34	Otros Aportes Patrimoniales	12.496,34	12.858,34	362,00	2,90%	13.230,83		12.858,34	12.858,34	12.858,34	14.144,17	15.558,59	17.114,45	
36	Utilidad antes de Imp.	9.780,94	3.801,43	(5.979,51)	-163,57%	(13.502,50)		27.961,54	54.890,96	84.876,17	93.363,79	102.700,17	112.970,18	
	TOTAL PATRIMONIO	109.807,33	110.747,02	939,69		101.391,15		134.907,13	161.836,55	191.821,76	211.003,94	232.104,33	255.314,76	
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	380.085,90	289.999,14	(90.086,76)		253.016,34		318.999,05	350.898,96	385.988,86	424.587,74	467.046,51	513.751,17	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LIMITADA
TABLA N° 46: ESTADO DE RESULTADOS

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	DIFERENCIA	%	SIN GESTIÓN 2013	CON LA APLICACIÓN DEL MANUAL						
							%	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	INGRESOS	78279,74	73.081,72	(5.198,02)	-6,64%	68.228,86		80.389,89	88.428,88	97.271,77	106.998,95	117.698,84	129.468,72
51	Intereses y Descuentos Ganados	45226,24	43.105,01	(2.121,23)	-4,69%	41.083,27	10,00%	47.415,51	52.157,06	57.372,77	63.110,05	69.421,05	76.363,15
52	Comisiones Ganadas	7002,71	6.911,19	(91,52)	-1,31%	6.820,87	10,00%	7.602,31	8.362,54	9.198,79	10.118,67	11.130,54	12.243,59
54	Ingresos por Servicios	587,2	878,84	291,64	49,67%	1.315,33	10,00%	966,72	1.063,40	1.169,74	1.286,71	1.415,38	1.556,92
55	Otros Ingresos Operacionales	14138,65	12.203,75	(1.934,90)	-13,69%	10.533,64	10,00%	13.424,13	14.766,54	16.243,19	17.867,51	19.654,26	21.619,69
56	Otros Ingresos	11324,94	9.982,93	(1.342,01)	-11,85%	8.799,95	10,00%	10.981,22	12.079,35	13.287,28	14.616,01	16.077,61	17.685,37
	GASTOS	68498,8	69.280,29	781,49	1,14%	70.070,70		71.150,86	73.071,93	75.044,87	77.071,08	79.152,00	81.289,11
41	Intereses Causados	6003,43	6.371,00	367,57	6,12%	6.761,08	2,70%	6.543,02	6.719,68	6.901,11	7.087,44	7.278,80	7.475,33
44	Provisiones	12329,88	12.329,88	-	0,00%	12.329,88	2,70%	12.662,79	13.004,68	13.355,81	13.716,42	14.086,76	14.467,10
45	Gastos de Operación	50165,49	50.579,41	413,92	0,83%	50.996,75	2,70%	51.945,05	53.347,57	54.787,95	56.267,23	57.786,44	59.346,68
	Excedente Antes de Impuestos	9780,94	3.801,43	(5.979,51)	-61,13%	1.477,45		9.239,03	15.356,95	22.226,90	29.927,86	38.546,84	48.179,62
	(-)15%Participación Empleados	1467,141	(570,21)	(2.037,36)	-138,87%	221,62		(1.385,86)	(2.303,54)	(3.334,03)	(4.489,18)	(5.782,03)	(7.226,94)
	(+)Gasto no deducible	102,15	118,32	16,17	15,83%	137,05		118,32	119,32	120,32	121,32	122,32	123,32
	BASE IMPONIBLE PARA IMPUESTO A LA RENTA	9883,09	3.349,54	(6.533,55)	-66,11%	1.135,21		7.971,50	13.172,73	19.013,18	25.560,00	32.887,13	41.075,99
	(-)23% impuesto a la Renta	(2.273,11)	(770,39)	1.502,72	-66,11%	(261,10)		(1.833,44)	(3.029,73)	(4.373,03)	(5.878,80)	(7.564,04)	(9.447,48)
	Excedentes a distribuir	7.609,98	2.579,14	(5.030,84)	-66,11%	874,11		6.138,05	10.143,00	14.640,15	19.681,20	25.323,09	31.628,52
	50% fondo Irrepetible de Reserva	(3.804,99)	(1.289,57)	2.515,42	-66,11%	(437,06)		(3.069,03)	(5.071,50)	(7.320,07)	(9.840,60)	(12.661,55)	(15.814,26)
	5% Reserva Superintendencia	(380,50)	(128,96)	251,54	-66,11%	(43,71)		(306,90)	(507,15)	(732,01)	(984,06)	(1.266,15)	(1.581,43)
	UTILIDAD A DISPOSICIÓN DE LOS SOCIOS	3.424,49	1.160,61	(2.263,88)	-66,11%	393,35		2.762,12	4.564,35	6.588,07	8.856,54	11.395,39	14.232,83

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Capital de Trabajo:

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

$$\text{Capital de Trabajo} = \$ 20.636,03 - \$ 157.201,55$$

$$\text{Capital de Trabajo} = - \$ 136.565,52$$

Interpretación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), después de pagar todos sus pasivos de corto plazo, en el caso en que tuvieran que ser cancelados de inmediato, no cuenta con el capital para cubrir su pasivo a corto plazo más bien tiene un saldo en contra de \$ - 136.565,52; por lo que es necesario la recuperación de la cartera de crédito que permitirá mejorar la situación actual de la entidad.

Razón Corriente:

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

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\$ 20.636,03}{\$ 157.201,55}$$

$$\text{Razón Corriente} = 0,13$$

Interpretación:

Para el año 2012 la COPEU, por cada \$1 dólar de obligaciones vigentes contaba con \$0,13 dólares para cubrir el pasivo corriente, quiere decir que

la Institución carece de liquidez y no tiene capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

INDICADORES DE SOLVENCIA

Leverage Total o Apalancamiento:

$$\text{Leverage Total} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Leverage Total} = \frac{\$ 179.822,33}{\$109.406,42}$$

$$\text{Leverage Total} = \$ 1,64$$

Interpretación:

Por cada \$1 de capital propio \$1,64 es proporcionado por terceros, o sea no le pertenece a la COPEU, sino a los Socios, por lo que notamos que no cuenta con un capital suficiente.

Nivel de Endeudamiento:

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\$ 179.822,33}{\$ 289.228,75}$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = 0,62$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = 0,62 * 100$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = 62\%$$

Interpretación:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), los socios tienen el 62% de participación, lo cual es poco aceptable, ya que la institución se está descapitalizando teniendo una estructura financiera muy arriesgada.

INDICADORES DE GESTIÓN O ACTIVIDAD

Rotación de Cartera:

$$\textit{Rotación de Cartera} = \frac{\textit{Cartera de Crédito}}{\textit{Ingresos}}$$

$$\textit{Rotación de Cartera} = \frac{\$199.876,45}{\$ 73.081,72}$$

$$\textit{Rotación de Cartera} = 2,73$$

Interpretación:

Indica el número de veces que la carteta es recuperada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, ha rotado casi 3 veces que es aceptable, pero con una mejor Gestión este valor va subir.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Gastos Operacionales

$$\textit{Gastos Operacionales} = \frac{\textit{Gastos Operacionales}}{\textit{Ingresos}}$$

$$\text{Gastos Operacionales} = \frac{\$ 50.579,41}{\$ 73.081,72}$$

$$\text{Gastos Operacionales} = 0,69 * 100$$

$$\text{Gastos Operacionales} = 69\%$$

Interpretación:

Los Gastos Operacionales representan un 69%, frente a los ingresos lo que nos indica que la mayor parte de los ingresos obtenidos se utilizan en los gastos operacionales.

Margen Neto de Utilidad:

$$\text{Margen Neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}}$$

$$\text{Margen Neto de utilidad} = \frac{\$ 1.160,61}{\$73.081,72}$$

$$\text{Margen Neto de utilidad} = 0,01588 * 100\%$$

$$\text{Margen Neto de utilidad} = 1,58\%$$

Interpretación:

Mide la eficiencia de operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, muestra la rentabilidad en relación con los ingresos netos que representa el 1,42%, valor mínimo.

Rendimiento del Activo

$$\text{Rendimiento del Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Rendimiento del Activo} = \frac{\$ 1.160,61}{\$289.228,75}$$

$$\text{Rendimiento del Activo} = 0,00401$$

Interpretación:

Este índice muestra la capacidad básica de la entidad para generar utilidades, por cada \$1 invertido en total activos se obtuvo \$ 0,004, lo que nos muestra que la gestión ha sido deficiente.

Rendimiento del Patrimonio

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = \frac{\$ 3.801,43}{\$109.807,90}$$

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = 0,0346$$

Interpretación:

Mide la eficiencia de operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz frente al Patrimonio, por cada dólar del activo hemos obtenido \$0,03 de Utilidad valor mínimo.

INDICADOR DE COBRANZAS

Indicador de Morosidad:

$$\text{Cartera Morosa} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Cartera Morosa} = \frac{\$ 30.342,66}{\$199.876,45}$$

$$\text{Cartera Morosa} = 0,1522$$

$$\text{Cartera Morosa} = 0,1522 * 100\%$$

$$\text{Cartera Morosa} = 15,22\%$$

Interpretación:

Mide el porcentaje de morosidad en referencia a la Cartera Total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, que representa el 13,81%.

Indicador de Cartera Vencida:

$$\text{Cartera Vencida} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Cartera Vencida} = \frac{\$ 13.142,79}{\$199.876,45}$$

$$\text{Cartera Vencida} = 0,596$$

$$\text{Cartera Vencida} = 0,596 * 100\%$$

$$\text{Cartera Vencida} = 5,96\%$$

Interpretación:

El porcentaje de cartera vencida en referencia a la Cartera Total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, que representa el 5,96

SUFICIENCIA PATRIMONIAL O COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS

PATRIMONIO / ACTIVOS INMOVILIZADOS

ACTIVOS INMOVILIZADOS:

Total cartera que no devenga intereses	\$	17.289,87
Total cartera vencida	\$	13.142,79
16 Cuentas por cobrar	\$	16.460,51
17 Bienes realizables, adjudicados por pago, arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución.	\$	-
-1701 Bienes realizables	\$	-
18 Propiedades y equipo	\$	7.632,58
19 Otros activos	\$	44.546,63
-1901 Inversiones en acciones y participaciones	\$	-
-190205 Inversiones	\$	-
-190210 Cartera de créditos por vencer	\$	-
-190225 Cartera de créditos reestructurada por vencer	\$	-
-190240 Deudores por aceptación	\$	-
-1903 Otras inversiones y participaciones	\$	-
1499 (Provisiones para créditos incobrables)	\$	20.476,21
Total activos inmovilizados	\$	119.548,59

$$\text{Cobertura Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos Inmovilizados}}$$

$$\text{Cobertura Patrimonial} = \frac{109.406,42}{119.548,59}$$

$$\text{Cobertura Patrimonial} = \$0,92 \times 100$$

$$\text{Cobertura Patrimonial} = 92\%$$

Interpretación:

El 92% de los activos inmovilizados es cubierto por el patrimonio, valor que si es cierto no es malo, debemos compararlo con el estándar de otras instituciones financieras que se colocaron en un 170%.

TABLA N° 47: RESUMEN DE INDICADORES

ÍNDICE	FÓRMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Capital de trabajo	Activo Corriente- Pasivo Corriente	(\$ 136.565,52)	Después de pagar todos sus pasivos de corto plazo, en el caso en que tuvieran que ser cancelados de inmediato, no cuenta con el capital para cubrir su pasivo a corto plazo más bien tiene un saldo en contra de \$ - 136.565,52 siendo necesario la recuperación de la cartera de crédito
Razón Corriente	Fondos Disponibles Pasivo Corriente	\$ 0,13	Por cada \$1 dólar de obligaciones vigentes contaba con \$0,13 dólares para cubrir el pasivo corriente, quiere decir que la Institución carece de liquidez y no tiene capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
Apalancamiento	Pasivo Total Patrimonio Total	\$ 1,64	Por cada \$1 de capital propio \$1,64 es proporcionado por terceros, o sea no le pertenece a la COPEU, sino a los Socios, ya que no cuenta con un capital suficiente.
Nivel de Endeudamiento	Pasivo Patrimonio	62%	En OPEU los socios tienen el 62% de participación, lo cual es poco aceptable, ya que la institución se está descapitalizando teniendo una estructura financiera muy arriesgada.
Rotación de Cartera	Cartera de créditos Ingresos	2,73 veces	La cartera ha rotado casi 3 veces que es aceptable, pero con una mejor Gestión este valor va subir.
Gastos Operacionales	Gastos Operacionales Ingresos	69%	Los Gastos Operacionales representan un 69%, frente a los ingresos lo que nos indica que la mayor parte de los ingresos obtenidos se utilizan para cubrir dichos gastos
Margen Neto de Utilidad	Utilidad Neta Ingresos	1,58%	Muestra la rentabilidad en relación con los ingresos netos que representa el 1,42%, valor mínimo.
Rendimiento del Activo	Utilidad Neta Activos	\$ 0,00	Por cada \$1 invertido en total activos se obtuvo \$ 0,004, lo que nos muestra que la gestión ha sido deficiente.
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad Neta Patrimonio	\$ 0,03	Por cada dólar del activo hemos obtenido \$0,03 de Utilidad valor mínimo.
Cartera Morosa	Cartera Morosa Cartera Total	15,22%	Mide el porcentaje de morosidad en referencia a la Cartera Total que representa el 15,22%.
Cartera Vencida	Cartera Vencida Cartera Total	5,96%	El porcentaje de cartera vencida en referencia a la Cartera Total de la COPEU, que representa el 5,96%
Cobertura Patrimonial	Patrimonio Activos Inmovilizados	92%	El 92% de los activos inmovilizados es cubierto por el patrimonio, valor que si es cierto no es malo, debemos compararlo con el estándar de otras instituciones financieras que se colocaron en un 170%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

TABLA N° 48: CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS Y GASTOS

#	CONCEPTO	FIJOS	VARIABLES	SUMA	(%)	(%ACUM.)
1	SUELDO UNIFICADO	18.726,68		18.726,68	37,0%	37,0%
2	XIII SUELDO	1.526,94		1.526,94	3,0%	40,0%
3	XIV SUELDO	1.445,25		1.445,25	2,9%	42,9%
4	FONDO DE RESERVA IESS	1.519,94		1.519,94	3,0%	45,9%
5	APORTE PATRONAL IESS	2.253,22		2.253,22	4,5%	50,4%
6	HORAS EXTRAS	87,38		87,38	0,2%	50,5%
7	VACACIONES	556,71		556,71	1,1%	51,6%
8	CAPASITACION	80,30		80,30	0,2%	51,8%
9	SUELDO A PROFESIONAL	485,32		485,32	1,0%	52,7%
10	MOVILIZACIÓN COOPERATIVA		751,58	751,58	1,5%	54,2%
11	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	862,25		862,25	1,7%	55,9%
12	TELEFONO MATRIZ		427,00	427,00	0,8%	56,8%
13	TELEFONO AGENCIA		480,85	480,85	1,0%	57,7%
14	ARRIENDO MATRIZ	3.960,00		3.960,00	7,8%	65,6%
15	ARRIENDO AGENCIA	3.600,00		3.600,00	7,1%	72,7%
16	ARRIENDO ALMACEN	2.916,70		2.916,70	5,8%	78,4%
17	MUDANZAS		397,72	397,72	0,8%	79,2%
18	ENERGÍA ELECTRICA		383,78	383,78	0,8%	79,2%
19	BURO DE CRÉDITOS	200,00		200,00	0,4%	79,6%
20	AGUA OTABLE		105,00	105,00	0,2%	79,8%
21	INTERNET	203,00		203,00	0,4%	80,2%
22	SEGURO DE FIDELIDAD	62,94		62,94	0,1%	80,3%
23	SEGURO DE ROBO	128,05		128,05	0,3%	80,6%
24	SEGURO DE INCENDIO	48,65		48,65	0,1%	80,7%
25	SEGURO DE EQ. ELECTRÓNICO	46,73		46,73	0,1%	80,8%
26	ALARMAS Y MONITOREO	216,00		216,00	0,4%	81,2%
27	GASTOS BANCARIOS		218,61	218,61	0,4%	81,6%
28	IMPUESTOS FISCALES		1.115,89	1.115,89	2,2%	83,8%
29	PATENTES MUNICIPALES		143,81	143,81	0,3%	84,1%
30	GASTOS IVA		6,57	6,57	0,0%	84,1%
31	DEP. MUEFLES DE OFIC.	627,30		627,30	1,2%	85,4%
32	DEPRECIACIÓN EQ. OFICINA	46,50		46,50	0,1%	85,5%
33	DEPRECIACIÓN ENSERES DE OFIC.	3,78		3,78	0,0%	85,4%
34	DEPRECIACIÓN EQ. COMPUTO	528,41		528,41	1,0%	86,4%
35	GASTO ASAMBLEA DE SOCIOS	109,71		109,71	0,2%	86,6%
36	GASTOS VARIOS		159,53	159,53	0,3%	87,0%
37	GASTOS JUDICIALES		256,55	256,55	0,5%	87,5%
38	GASTOS DILIGENCIA		10,50	10,50	0,0%	86,7%
39	GASTO REFRGERIO VARIOS		74,40	74,40	0,1%	86,8%
40	GASTO: COPIAS E IMPRESIONES		850,42	850,42	1,7%	88,3%
41	GASTOS: FORM. Y PERIOD.		14,60	14,60	0,0%	88,4%
42	GAST. CERTF. DE INST. BANC.		12,25	12,25	0,0%	88,4%
43	GASTOS CORRESPONDECIA		76,55	76,55	0,2%	88,5%
44	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		1.798,98	1.798,98	3,6%	92,1%
45	CONSEJO DE VIGILANCIA		1.794,72	1.794,72	3,5%	95,6%
46	SUMINISTROS DE OFICINA		435,53	435,53	0,9%	96,5%
47	ÚTILES DE ASEO		15,40	15,40	0,0%	96,5%
48	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	146,11		146,11	0,3%	96,8%
49	MANTENIMIENTO SISTEMAS	380,00		380,00	0,8%	97,3%
50	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS		290,22	290,22	0,6%	97,4%
		40.767,87	9.820,46	50.588,33	100,0%	

CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)

$$PE = CF / [1-(CV/VT)] = 46.700,52 \text{ USD}$$

PE = PUNTO DE EQUILIBRIO

CF = COSTO FIJO = 39.818,24 USD

CV = COSTO VARIABLE = 10.770,09 USD

VT = VENTAS TOTALES = 73.081,72 USD

CÁLCULO DEL INDICE DE ABSORCIÓN (IA)

$$IA = PE/VT = 63,9\%$$

IA = INDICE DE ABSORCIÓN

PE = PUNTO DE EQUILIBRIO = 46.700,52

VT = VENTAS TOTALES = 73.081,72

63,9% del valor de las ventas totales fueron destinadas para alcanzar el punto de equilibrio.

CÁLCULO DEL MARGEN QUE PROPORCIONA UTILIDAD (MPU)

$$MPU = 1 - IA = 36,1\%$$

MPU = MARGEN QUE PROPORCIONA UTILIDAD

IA = INDICE DE ABSORCIÓN

Esto quiere decir que, como se muestra en el gráfico, las ganancias representan el 36,10%

La Cooperativa, necesita vender USD 47503.00 para cubrir sus costos de operación.

Valores para graficar el punto de equilibrio:

VENTAS TOTALES = 73.081,72 USD

COSTOS FIJOS = 39.818,24 USD

COSTOS VARIABLES = 10.770,09 USD

COSTOS TOTALES = 50.588,33 USD

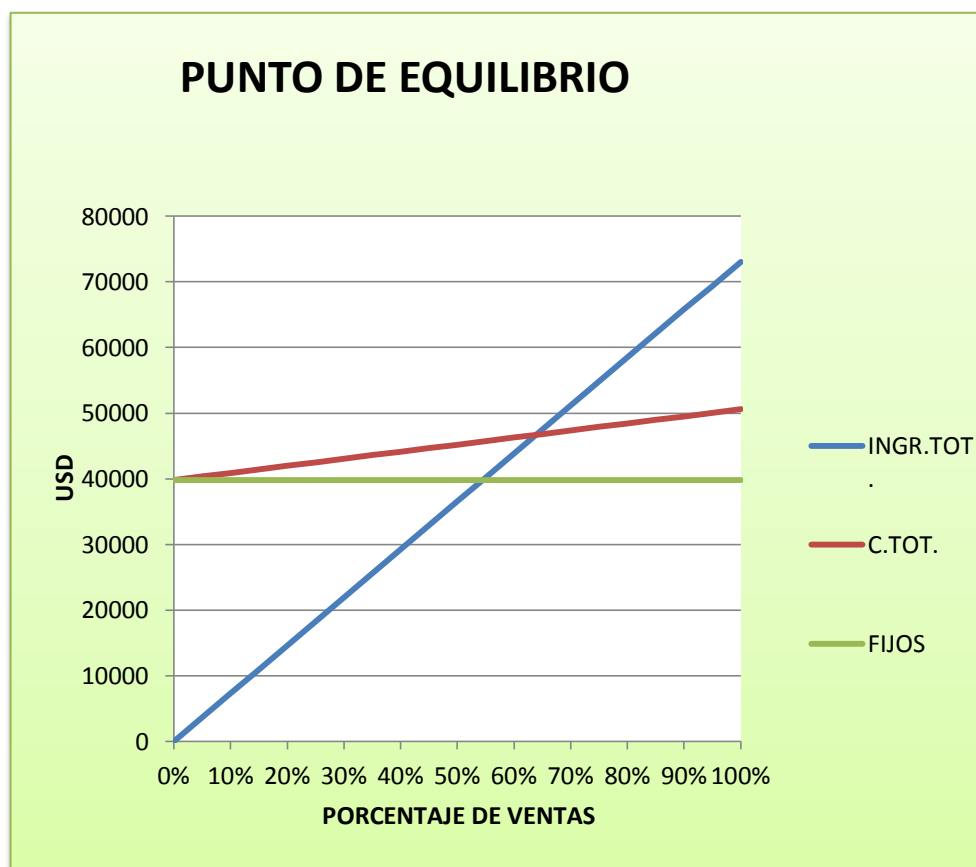
TABLA N° 49: Para el Cálculo del Punto de Equilibrio

X	Y1	Y2	Y3
(%)	USD	USD	USD
	INGR.TOT.	C.TOT.	FIJOS
0%	0	39.818	39.818
5%	3.654	40.357	39.818
10%	7.308	40.895	39.818
15%	10.962	41.434	39.818
20%	14.616	41.972	39.818
25%	18.270	42.511	39.818
30%	21.925	43.049	39.818
35%	25.579	43.588	39.818
40%	29.233	44.126	39.818
45%	32.887	44.665	39.818
50%	36.541	45.203	39.818
55%	40.195	45.742	39.818
60%	43.849	46.280	39.818
65%	47.503	46.819	39.818
70%	51.157	47.357	39.818
75%	54.811	47.896	39.818
80%	58.465	48.434	39.818
85%	62.119	48.973	39.818
90%	65.774	49.511	39.818
95%	69.428	50.050	39.818
100%	73.082	50.588	39.818

Fuente: COPEU

Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

GRÁFICO N° 19: PUNTO DE EQUILIBRIO



Fuente: COPEU
Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

FASE IV: MÉTODOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

LA COBRANZA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz la cobranza sucede si vencido el plazo de cada una de las cuotas negociadas, el socio no cancela lo que estuviere adeudando, para lo cual se recurrirá a él o ella con la finalidad de recuperar la deuda pendiente, que ha concedido la Cooperativa a sus socios, así mismo y de acuerdo al tiempo de mora o vencimiento, se establecerá el tipo de diligencia de cobranza, como se explica a continuación:

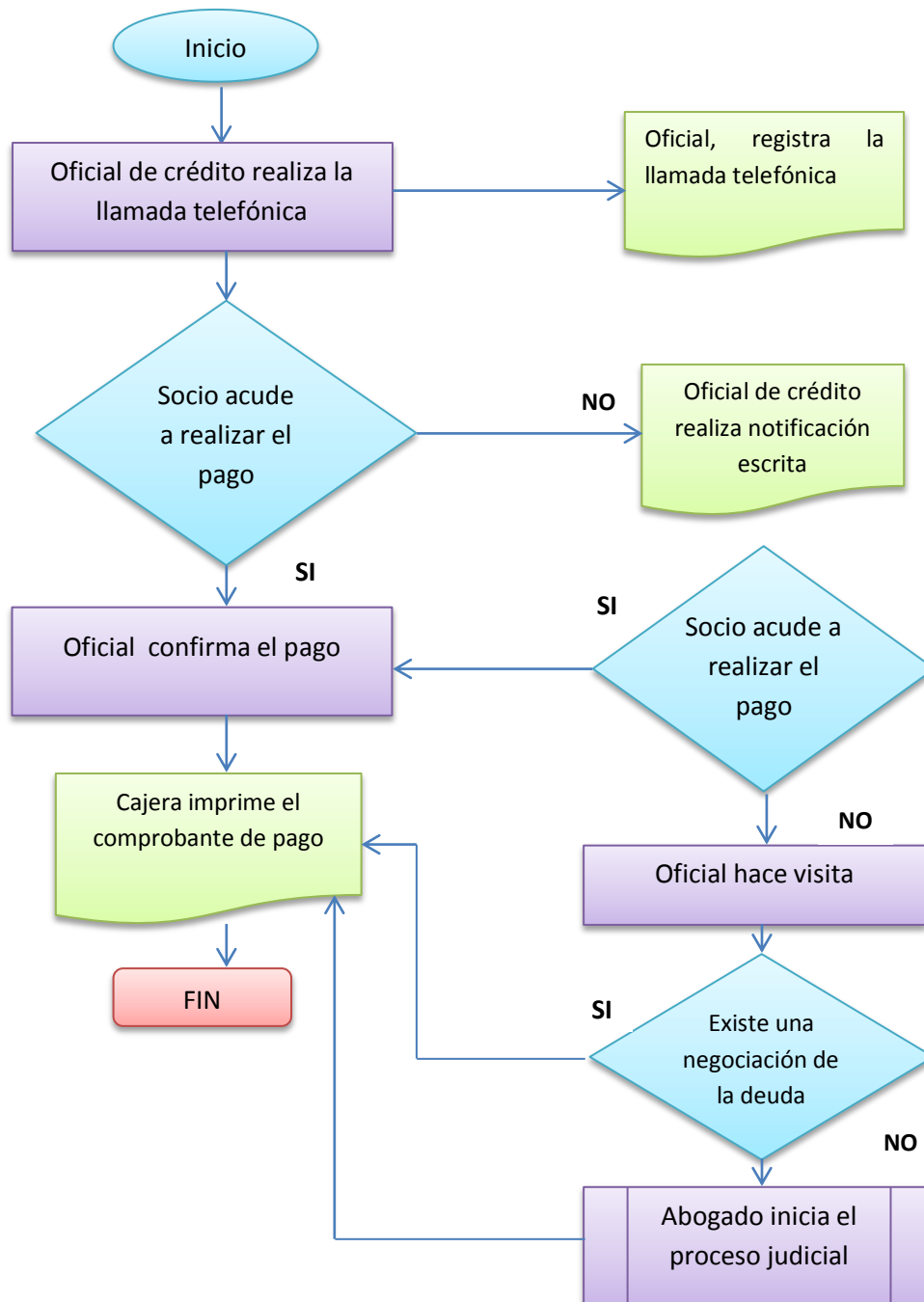
TABLA N° 50: COBRANZA Y EJECUCIÓN

COBRANZA	EJECUCIÓN	TIPO	RESPONSABLES
OPERATIVA	Desde antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Visitas Llamadas telefónicas	Coordinadora de Oficina de crédito Oficiales de crédito
ADMINISTRATIVA	Desde los 5 hasta los 30 días	Notificaciones	Oficiales de crédito
PREJUDICIAL	Desde los 30 hasta los 90 días	Cartas del Abogado	Coordinadora de Oficina de crédito Abogado
JUDICIAL	Vencimiento por más de 90 días	Juicio Ejecutivo	Abogado Gerente

Fuente: COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

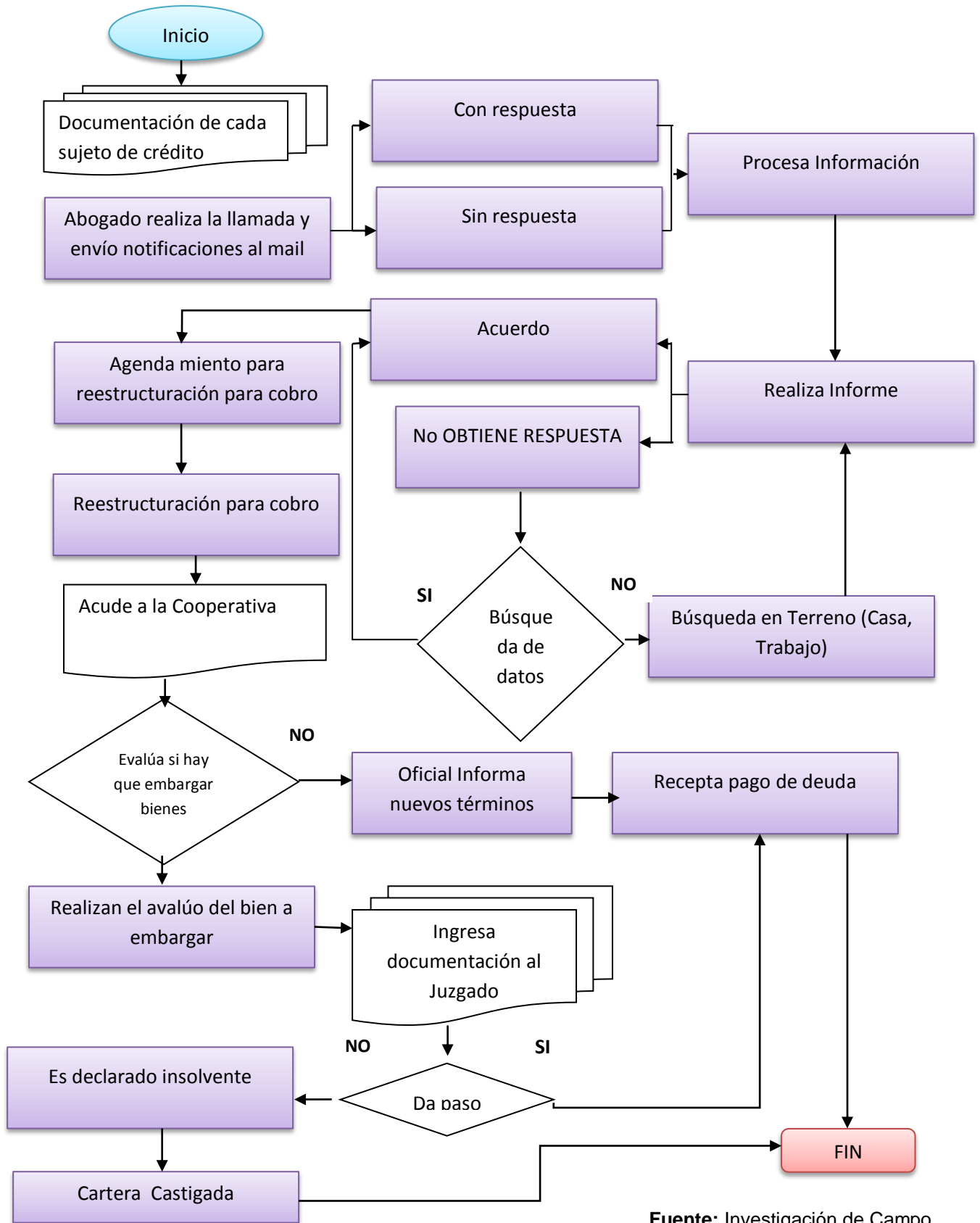
FIGURA N° 23: Flujogramas para realizar la cobranza



Fuente: COPEU

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

FIGURA N° 24: Flujogramas para realizar la Cobranza Judicial



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: PAZMIÑO, Marisol

PASOS PARA REALIZAR LA COBRANZA

1. Oficial de crédito realiza llamada telefónica
2. Oficial registra la llamada telefónica
3. Oficial revisa si el socio acude a realizar el pago
 - a) Si el socio acudió, el oficial confirma el pago, la cajera imprime el comprobante de pago.
 - b) Si no acude a realizar el socio el pago, el oficial hace una visita, si existe una negociación de pago entre el oficial y el socio, oficial confirma el pago, la cajera imprime el comprobante.

El oficial entrega documentación al abogado, el socio paga, el oficial confirma el pago y la cajera imprime el comprobante de pago.

Políticas de Cobranza

Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito.

Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como un perjuicio para la Cooperativa.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, las principales políticas en las cuales se basará la cobranza, son las siguientes:

a) Acciones Preventivas.-

Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas

o visitas a los socios en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del socio, pudiendo encontrar en ellos los siguientes casos:

- Descuido de la fecha de vencimiento
- En ocasiones se retrasan pero generalmente realizan el pago.
- Temporalmente se retrasan por las condiciones geográficas
- Siempre se atrasan.
- Involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo.
- Deliberadamente incumplen con el pago
- No pagan porque su situación económica no lo permite.

Cada uno de estos casos es analizado en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro.

b) Recuperación de créditos en Mora

Cada oficial de crédito, es responsable de la concesión y también consecuentemente de las actividades de recuperación de cartera en mora, con diferentes tipos de acciones:

1. **Cobranza administrativa:** son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora y recordatorios.
2. **Cobranza operativa:** consiste en las siguientes acciones: visita al socio, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple tanto al socio como al garante.

3. **Cobranza prejudicial:** se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al socio moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

4. **Cobranza judicial:** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

Políticas para reducir el riesgo crediticio

Con el fin de incentivar el pago a tiempo de los préstamos concedidos a los distintos socios la Cooperativa de ahorro y Crédito Universitaria otorga:

- Incentivos a los socios puntuales
- Realizar el seguimiento a los créditos concedidos
- Aplicación de flujogramas para el manejo de riesgos en COPEU

a) Incentivos a los socios puntuales

Con la finalidad de mantener una constante relación y reciprocidad entre la concesión de la cartera de crédito y asegurar la recuperación de la misma, es muy necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz, al igual que lo hacen otras instituciones financieras, se otorguen incentivos a los buenos socios, tales como:

- Comunicar al socio a través de una carta o una llamada telefónica, que por sus pagos puntuales ha sido escogido para renovar su crédito sin necesidad de trámites largos.

- Entregar incentivos físicos al momento del pago de las cuotas mensuales, tales como: agendas, camisetas, relojes, llaveros, mochilas, calendarios, esferos, etc.
- Realizar rifas continuas de premios de mayor costo “Línea Blanca” en las cuales se entregará boletos por los pagos puntuales para que participen los socios puntuales.

b) Realizar el seguimiento a los créditos concedidos

Esta es una de las mejores políticas, pero a la vez es la más descuidada en las entidades financieras pequeñas, esto se debe a que la mayoría de trabajadores que cumplen las veces de un oficial de crédito, cree que su responsabilidad es únicamente la de cumplir los objetivos planteados a inicio del año en cuanto a conceder créditos en montos y números, el propósito de un oficial de crédito es el de mantener un índice de riesgo adecuado o al menos aceptado de acuerdo al mercado y a la competencia.

Es por esto que los oficiales de crédito deben supervisar y asegurarla recuperación del crédito (capital e interés).

La responsabilidad de la recuperación es del oficial de crédito quien guió la solicitud y finalmente recomendó la operación de crédito y debe hacer seguimiento con el socio para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del socio, que a falta de pago de este origine deterioro de la cartera.

La coordinadora de la oficina es la responsable de mantener permanente seguimiento sobre las acciones de recuperación del crédito, realizadas por los oficiales, así mismo se debe mantener un archivo de su ejecución en cada carpeta y una base de datos actualizada de los socios de tal

forma que esta sirve no solo para controlar la cobranza, sino para evaluar futuros créditos del mismo socio.

Manejo de conflictos de interés

Es importante que los empleados de la Cooperativa manejen el reglamento interno y políticas establecidas que permitan tener un clima organizacional adecuado para evitar conflictos internos como:

- Si existen relaciones personales o de negocios entre los Coordinadores o Asesores Financieros, jefes o encargados de proporcionar créditos, con los socios que solicitan créditos, aquellos deben informarlo a la instancia superior correspondiente y rehusarse a participar en el proceso de otorgamiento o administración del crédito.

Prohibiciones para el oficial y Jefe de Crédito

El oficial de crédito o el jefe que están encargados en la otorgación de créditos están prohibidos a:

1. Ofrecer cualquier ventaja a los socios y clientes, apartándose de las directrices institucionales.
2. Realizar la gestión de los créditos sin tener la documentación sustentadora y necesaria para la aprobación de un crédito.
3. Dar montos excesivos de créditos a personas que no poseen una garantía suficiente o que no posean la liquidez necesaria.

PROVISIONES PARA LA MOROSIDAD

Para las provisiones de créditos concedidos primero debemos calificar a los mismos, según los días que incurran en mora, para lo cual, a continuación tenemos los siguientes cuadros según el tipo de crédito clasificando según categorías por días de retraso o mora de un crédito concedido, los mismos que son tomados de la Superintendencia de Bancos y Seguros

TABLA N° 51: Cobertura de la calificación para Créditos Comerciales

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

Fuente: Superintendencia de Bancos y seguros

TABLA N° 52: Cobertura de la calificación de los Créditos de Consumo y Microcréditos

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

Fuente: Superintendencia de Bancos y seguros

Una vez que se clasifican a los deudores y se los ubica en cada Categoría, se puede realizar las provisiones correspondientes para lo cual, debemos ubicarlos en el siguiente tabla, en el cual se encuentran, en forma detallada, los porcentajes que se aplican, una vez segmentados,

los diferentes créditos, podrán realizar las respectivas provisiones en los porcentajes mínimos y máximos.

TABLA N° 53: Porcentaje De Provisión

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A1	1.00%	
A2	2.00%	
A3	3%	5.00%
B1	6%	9.00%
B2	10%	19.00%
C1	20%	39.00%
C2	40%	59.00%
D	60%	99.00%
E	100%	

Fuente: Superintendencia de Bancos y seguros con resolución No. JB-2012-2217 de 22 de junio del 2012

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Siendo el crédito uno de los procesos productivos de la Institución, cuyos procedimientos han sido levantados e identificando riesgos operativos, la Cooperativa podrá tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes.

El establecimiento de procesos y políticas permiten desarrollar confianza a nivel del socios interno y externo, razón por la cual la Cooperativa puede asegurar de alguna manera su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en donde se desarrolla.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada, al aplicar efectivamente el manual y las políticas y procedimientos propuestos,

podrá mitigar el riesgo de crédito a la que está expuesta en las operaciones crediticias que realiza a diario.

La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios.

Recomendaciones:

Dentro del proceso se recolectó Información en la cual se ha identificado la necesidad de que la Cooperativa revise la metodología utilizada en el proceso de crédito, ya que la misma revela algunas debilidades operativas como la falta de análisis, documentación incompleta, excepciones no establecidas, adjudicación sin contar con garantías formalizadas, entre otras.

Es necesario que la Cooperativa adopte acciones inmediatas respecto a los eventos de riesgo identificados, que básicamente son generados por fallas en los procesos y personas, por lo que es necesario la revisión de las políticas y etapas de selección de personal, la capacitación asignada, controles existentes y la definición de reglas claras de conducta.

La Cooperativa debe concientizar al personal sobre la importancia de la herramienta de procesos y políticas y las ventajas en su aplicación, como oportunidad de crecimiento profesional e institucional, permitiendo minimizar errores, asignación de responsabilidades claras y mecanismo de trabajo en equipo.

Socializar y entregar los flujogramas de los procesos al personal de la institución para que conozcan las actividades que se desarrollan en sus áreas de trabajo.

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La administración de la propuesta en mención estará a cargo del Gerente General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU), quiénes son las máximas autoridades dentro de la estructura de la entidad.

El principal funcionamiento de esta cooperativa son los socios ya que ellos son parte integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz.

FIGURA N° 25: Organigrama de la COPEU



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU) Oficina Matriz (2012)

6.9. EVALUACIÓN

La propuesta estará bajo una estricta vigilancia y a la vez se evaluará constantemente en períodos cortos de tiempo, con el propósito de que los socios y socias de la entidad conozcan y apliquen el presente manual, y, de esta manera, contribuir a que se pueda ejecutar sus actividades de una mejor manera.

Es importante recalcar que la presente propuesta está sujeta a cualquier cambio, modificación, sustitución o eliminación total o parcial siempre buscando el adelanto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Limitada (COPEU).

TABLA N° 54: PREVISION DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	La gerencia de la empresa, los socios y personal encargado de la contabilidad de la entidad
2. ¿Por qué evaluar?	Porque es necesario establecer en qué grado se está cumpliendo una adecuada gestión, colocación y recuperación de créditos, a través de un manual de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera.
3. ¿Para qué evaluar?	Para determinar los correctivos necesarios, el fiel cumplimiento de los procedimientos y objetivos planteados en el departamento de crédito
4. ¿Qué evaluar?	Las políticas y los procedimientos referentes a la gestión colocación y recuperación de créditos.
5. ¿Quién evalúa?	Los representantes de la Directiva y empleados de la cooperativa
6. ¿Cuándo evaluar?	Mensualmente
7. ¿Cómo evaluar?	Analizar las políticas y procedimientos ya existentes y mejorar las establecidas
8. ¿Con qué evaluar?	Manual y matrices desarrolladas para optimizar tiempos en el área de crédito de la entidad desarrollada en la presente investigación

Elaborado por: PAZMIÑO, Marisol

MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- **Aching Guzmán, César(2006:págs.26;97)Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia**
- **Barker, Joel Arthur (1998:pág. 35) Conjunto De Reglas Y Disposiciones (Escritas o No)**
- **Bernal Torres, César Augusto (2005:pág. 57).** Tema: El método cuantitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales
- **Bernal, Cesar Augusto, (2006:pág. 181-183) Metodología de la Investigación**
- **Cambell, DT &Standley.** Metodología de Investigación. 1ra. Edición, Editorial Amarrow. Buenos Aires
- **Comité de Supervisión Bancaria de Basilea 7: (2012: pág. 19)**en su **Nota Técnica Riesgos de Mercado y Liquidez (Resoluciones Nro. JB-2002-429 y JB-2002-431)**
- **D´Ary, Jacobs (1982: págs. 20-22) Operacionalización de las Variables**
- **Gina Mirella Mora Espín y Rosa Margarita Mora Espín (2012: pág. 4),** en su trabajo investigativo sobre **“Aplicación de Reingeniería Integral en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa GIMO S.A. en el año 2012”**
- **Héctor Ortiz (1996:págs. 109, 123, 125) El Análisis Vertical**
- **Hernández, Roberto; Hernández, Carlos; Baptista, Pilar quinta edición (2010:págs.174; 175) Tema Población Y Muestra**
- **Herrera Luis, Medina Arnaldo; Naranjo Galo(2004:pág. 103-104)Tutoría de la investigación Científica**
- **Herrera Luis, Medina Arnaldo; Naranjo Galo, Tutoría de la investigación Científica (2004:pág. 109) Tema: “Muestra”**

- **Jhon Henry Collaguazo León (2009: pág. 3)** en su trabajo sobre “**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**”
- **Pazmiño, Iván (1997:pág. 26)** Tema:Investigación Correlacional
- **Revelo, Víctor Hugo (2011: págs. 1-68)** **Gestión y Riesgo de Créditos en Cooperativas de A/C**
- **Stanley B. y Geoffrey A. (2001:pág. 54)** **Los Índices**
- **Tamayo y Tamayo, Mario (1997: pág. 54,55)** Tema: Investigación Descriptiva

LEYES, REGLAMENTOS, PÚBLICACIONES

- **Código del Trabajo**
- **Ley de Régimen Tributario**
- **Ley del IESS**
- **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidariay del Sector Financiero Popular y Solidario**
- **Ley Orgánica Derogatoria A La Ley De Burós De Información Crediticia Y Reformatoria A La Ley Del Sistema Nacional Del Registro De Datos Públicos, A La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario Y A La Ley De Compañías, Según Resolución N° 003-212-Cpccs-2012**

SITIOS DE INTERNET

- **Chiavenato, Idalberto, (2002: Internet) Administración General (México)**
- **Chirinos Rixe, Marco Antonio (2005: Internet) Modelo de Gestión**

- **CPA Dr. Marco Espinoza Mg. (2012: Internet)**Contabilidad financiera
- **Domínguez (2011: Internet)** en su ensayo sobre “**Investigación Exploratoria**”
- **Dr. Alba Santos (2012: Internet)** Tema: Interpretación de Resultados
- **Encinas, (1993 Internet);** Tema: Plan de Interpretación y Análisis de Resultados
- **Enrique Izquierdo Arellano (2011: Internet)** investigación de campo **Juan David Ramírez (2008: Internet)** Paradigma Positivista
- **<http://ciberconta.unizar.es>**
- **<http://www.bce.fin.ec>**
- **<http://www.geocities.ws>**
- **<http://www.seps.gob.ec>**
- **Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), (2013: Internet)** Contabilidad Financiera
- **Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2013: Internet)** la Contabilidad Financiera
- **Montalvo Carlos, Oscar G.(2012:Internet)** Modelo de gestión
- **Travers (1971: Internet)** Tema: Establecimiento de conclusiones y recomendaciones
- **Van Horne, James C. (2001: Internet)** gestión financiera
- **www.buenastareas.com**
- **www.gerencie.com**
- **www.supercias.gov.ec**

ANEXOS

Anexo 1. RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890074037001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSITARIA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y

CLABE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: MENA VALENCIA FRANCISCO JAVIER

CONTADOR: ORTEGA ORTIZ ALEXANDRA ELIZABETH

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	14/07/1988	FEC. CONSTITUCION:	14/07/1988
FEC. INSCRIPCION:	10/02/1987	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	21/01/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:


Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Ciudadela: INGAHURCO Calle: EL SALVADOR
 Número: 5-89 Intersección: COLOMBIA Edificio: COLEGIO DE CONTADORES Referencia ubicación: FRENTE A LA
 UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO Telefono Trabajo: 032520861 Fax: 032421777 Email: copeuniversitaria@yahoo.es
 Celular: 0987730922

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO A TUNGURAHUA	CERRADOS:	0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MAVS011008 **Lugar de emisión:** AMBATO/AV. MANUELITA **Fecha y hora:** 21/01/2014 08:43:38

Página 1 de 2

SRI.gob.ec

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1890074037001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSITARIA LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 14/07/1986
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Ciudadela: INGAHURCO Calle: EL SALVADOR Número: 5-39
Intersección: COLOMBIA Referencia: FRENTE A LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO Edificio: COLEGIO DE CONTADORES
Telefono Trabajo: 032520861 Fax: 032421777 Email: copeuniversitaria@yahoo.es Celular: 0987730822

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 24/01/2005
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CASTILLO Número: 07-72 Intersección: AV. 12 DE
NOVIEMBRE Referencia: A DOS CUADRAS DEL PARQUE 12 DE NOVIEMBRE Telefono Trabajo: 032421777 Email:
COPEUNIVERSITARIA@YAHOO.ES Fax: 032421777

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MAV6011008 **Lugar de emisión:** AMBATO/AV. MANUELITA **Fecha y hora:** 21/01/2014 08:43:38

Anexo 2. Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU)

OBJETIVO: Estudiar la Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la liquidez

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor veracidad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso académico y de máxima confidencialidad.

INSTRUCCIONES: Señale una sola respuesta de acuerdo a su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo posible.

Género: Femenino Masculino

Edad: años

Estado civil: Soltero/a Casado/a

1. ¿Cree usted que se han definido políticas de crédito adecuadas en la entidad?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

Porque _____

2. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en los últimos 3 años?

OPCIÓN	RESPUESTA
Consumo	
Comercial	
Microcrédito COPEU	
Microcrédito Proyecto	
Microcréditos CNF	

3. ¿Para qué solicitó el crédito?

OPCIÓN	RESPUESTA
Viaje	
Adquisición de Mercaderías	
Estudios	
Vehículo	
Maquinaria y Equipo	
Construcción	
Otros	

Cual: _____

4. ¿Está usted de acuerdo con las cuotas estimadas de pago?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

5. ¿Está usted de acuerdo con el tiempo estimado de pago?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

6. ¿Está Usted de acuerdo con los requisitos y garantías que la Institución solicita?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

7. *¿Cree usted que la gestión en la colocación y recuperación de créditos en la COPEU es eficiente?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

Porque_____

8. ¿Está usted de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para colocaciones?

OPCIÓN	Consumo 15.10 %	Microcrédito Minorista 24.00 %	Microcrédito Acumulación Simple 23.00 %
Si			
No			

9. ¿Está usted de acuerdo con los plazos conferidos para créditos?

OPCIÓN	De \$300 a \$2.000 hasta 1 año	De \$2.001 a \$5.000 hasta 2 años	De \$5.001 a \$8.000 hasta 3 años
Si			
No			

10. ¿Ha tenido retraso en los pagos de su crédito?

OPCIÓN	RESPUESTA
Siempre	
A veces	
Nunca	

11. ¿Está usted de acuerdo con el encaje del 5X1 que maneja la Institución?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

12. ¿Para el otorgamiento de su crédito se realizó un seguimiento del destino del capital solicitado?

OPCIÓN	RESPUESTA
Si	
No	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3. Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

DIRIGIDO A: Gerente, Contador y Oficial de Cumplimiento, Delegado del Consejo de Administración, y Delegado del Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. (COPEU)

OBJETIVO: Estudiar la Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la liquidez

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad la siguiente entrevista a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso académico y de máxima confidencialidad.

Preguntas

1. ¿Cree Usted que se han definido políticas de crédito adecuadas en la entidad?
2. ¿Considera usted que el periodo de cobranza para recuperación de créditos es óptimo?
3. ¿Conoce usted si los pagos de créditos se los hace puntualmente?
4. ¿Para el otorgamiento de un crédito, se hace un seguimiento para conocer su propósito o destino final del crédito?
5. ¿En la entidad se aplican índices de morosidad de acuerdo a la Cartera vigente?

6. ¿Se ha definido en la entidad estrategias y técnicas de recuperación de créditos?
7. ¿Cree usted que la entidad posee Capital propio suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?
8. ¿La entidad cuenta con una adecuada disponibilidad de Capital propio?
9. ¿Es suficiente el Capital de Trabajo para operar en el día a día?
10. ¿Cree usted que se aplican indicadores de liquidez ligados a una acertada política de crédito, para la rápida recuperación de cartera?
11. ¿Conoce usted si en la entidad se realizan reportes periódicos de caja, bancos, divisas, inversiones financieras de corto plazo?
12. ¿Conoce usted si la entidad informa de sus fuentes de financiamiento?
13. ¿Cree usted que se maneja en la entidad un nivel moderado de riesgo crediticio?
14. ¿Conoce usted si la entidad posee un fondo de salvamento en caso de una eventualidad como retiros masivos?
15. ¿Cómo cree usted que en la entidad repercuten los efectos de decisiones y políticas, con respecto a la utilización de sus fondos?
16. ¿Cree Usted que la COPEU necesita implementar un manual de procesos y procedimientos para optimizar la colocación y recuperación de créditos?

Anexo 4 Nómina de Socios Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria (COPEU)

N°	N° Cta	Nómina de Socios	Género/ Institución	Tipo de Socio
1	36	SANCHEZ ACOSTA MARTHA GRACIELA	Femenino	Activo
2	63	JACOME LARA MARTHA ROCIO	Femenino	Activo
3	324	LIGIA HILMA CABRERA MESA	Femenino	Activo
4	574	VILLARROEL CARRILLO JENNY ANGELICA	Femenino	Activo
5	989	ORTIZ PIEDAD DE LAS MERCEDES	Femenino	Activo
6	1016	GALLARDO P. EUGENIA LUCINDA	Femenino	Activo
7	1018	LOPEZ CANDO GLORIA MARLENE	Femenino	Activo
8	1041	SANCHEZ ACOSTA MARIA HORTENCIA	Femenino	Activo
9	1056	TOBAR LOZADA MERCEDES ALICIA	Femenino	Activo
10	1119	NARANJO MEDINA ELSA ALEGRIA	Femenino	Activo
11	1165	CULQUI EUGENIO NELLY CLEOTILDE	Femenino	Activo
12	1213	MORALES ALTAMIRANO JOSE SIMON BOLIVAR	Masculino	Activo
13	1214	SALAZAR BERMEO TERESA ELIZABETH	Femenino	Activo
14	1234	HOYOS TERAN LIDIA BEATRIZ	Femenino	Activo
15	1235	MOREJON MAYORGA HOLGA EUGENIA	Femenino	Activo
16	1312	CHAGLLA LLAMUCA SEGUNDO MANUEL	Masculino	Activo
17	1321	MORALES GUEVARA NANCY GUADALUPE	Masculino	Activo
18	1406	GUTIERRES NUÑEZ GINA CONSUELO	Masculino	Activo
19	1462	BAUZ CALAHORRANO GALO NADIR	Masculino	Activo
20	1471	QUINAPANTA NARVAEZ CARLOS EMILIO	Masculino	Activo
21	1476	VACA GUAMANQUISPE NELLY ALICIA	Masculino	Activo
22	1555	MORALES GEVARA JENNY ZULAY	Femenino	Activo
23	1595	CORDOVA ROSERO JEANETH AZULENA	Femenino	Activo
24	1603	LOZADA BALLADARES VERONICA ELIZABETH	Femenino	Activo
25	1622	LARA OLIVO XIMENA ALEXANDRA	Femenino	Activo
26	1625	ESCOBAR PUMA NELSON VINICIO	Masculino	Activo
27	1633	ENRIQUEZ PICO JUAN MARCELO	Masculino	Activo
28	1637	GUANGASI TELENCHANA ROSA NOEMI	Femenino	Activo
29	1659	ORTIZ ORTIZ GUIDO FERMIN	Masculino	Activo
30	1673	CALVACHE MEDINA DIANA MARELLA	Femenino	Activo
31	1674	AG. EMPLEADOS ADM. CENTRAL UTA	Institucion	Activo
32	1678	ANCHAPATIN MAYO KLEBER OLMEDO	Masculino	Activo
33	1693	FRANCO MARTINEZ SANDRO BOLIVAR	Masculino	Activo
34	1694	PEREZ SALINAS MARIANELA DE JESUS	Femenino	Activo
35	1729	GARCIA SALCEDO REBECA ELOISA	Femenino	Activo
36	1744	FREIRE VILLACIS LUIS ROBERTO	Masculino	Activo
37	1764	PAZMIÑO MUÑOZ ROSA ELVIRA	Femenino	Activo
38	1772	ROVALINO RAMOS IRMA ROCIO	Femenino	Activo
39	1863	MANTILLA MUÑOZ ROSA ELVIRA	Femenino	Activo
40	1899	VASCONEZ NARANJO GLADIS EULALIA	Femenino	Activo
41	1901	BOLAÑOS ORTIZ LUIS ANTONIO	Masculino	Activo
42	1910	MORETA CHICAIZA JENNY ELIZABETH	Femenino	Activo
43	1914	JACOME TORRES GLORIA DE LOURDES	Femenino	Activo

44	1955	ARMAS ARIAS ZONIA PAOLA		Femenino	Activo
45	1963	ORGANIZACIÓN DE EMPLEADOS NUEVO MILENIO		Institucion	Activo
46	1966	SALAZAR NELVA MAGALI		Femenino	Activo
47	1971	CAMPOS LLERENA WILMA ELIZABETH		Femenino	Activo
48	2012	VELASTEGUI LOPEZ LUIS EFRAIN		Masculino	Activo
49	2018	TINTIN MOSQUERA JUAN CELIO		Masculino	Activo
50	2022	CASTILLO BARCOS JENNIFER MADELEINE		Femenino	Activo
51	2024	LEMUS ROBALINO ROSARIO ELIZABETH		Femenino	Activo
52	2034	SANCHEZ ALVAREZ LUIS VICENTE		Masculino	Activo
53	2035	OSORIO BASTIDAS MONICA JANETH		Femenino	Activo
54	2049	GUAITARA ALTAMIRANO HERNAN OSWALDO		Masculino	Activo
55	2050	GAVILANEZ VERDEZOTO MENTOR OSCAR		Masculino	Activo
56	2057	NARVAEZ ALMEIDA MONICA MARIELA		Femenino	Activo
57	2081	GUZMAN CALDERON MARIA DEL CARMEN		Femenino	Activo
58	2085	RODRIGUEZ GARCIA NOE GEOVANNY		Masculino	Activo
59	2094	ANALUIZA GUZMAN XAVIER IVAN		Masculino	Activo
60	2097	CURIPALLO ALAVA YAJAIRA ANABEL		Femenino	Activo
61	2107	MAJIA MEDINA NORMA GIOCONDA		Femenino	Activo
62	2108	MOYA SORIA EDWIN PATRICI		Masculino	Activo
63	2118	ARIAS BARRIGA GONZALO ABAD		Masculino	Activo
64	2119	LOPEZ NUÑEZ CARLOS FABIAN		Masculino	Activo
65	2123	VALENCIA FREIRE JENRY GEOVANNY		Masculino	Activo
66	2125	VACACELA ARIAS NADIA KATIUSCA		Femenino	Activo
67	2126	RUEDA RUEDA TATIANA MARISOL		Femenino	Activo
68	2128	BENALCAZAR CHICAIZA ALFONSO DANIEL		Masculino	Activo
69	2129	ORELLANA MIGUEL OCTAVIO		Masculino	Activo
70	2133	SANTOS ESCALANTE PAOLA IVETTE		Femenino	Activo
71	2134	MORALES ORTIZ JUAN EDUARDO		Femenino	Activo
72	2140	ALVAREZ VASCO NORMA RAQUEL		Femenino	Activo
73	2142	RIOS ALBAN GLORIA ELENA		Femenino	Activo
74	2148	CASTILLO SILVA YMA CORA		Femenino	Activo
75	2149	LOPEZ MEDIANA CRISTIAN RAUL		Masculino	Activo
76	2157	AMALUISA GUZMAN MARGARITA DEL ROCIO		Femenino	Activo
77	2159	SANCHEZ PATIÑO MONICA CECILIA		Femenino	Activo
78	2163	LOZANO MORALES OLGA BERNARDITA		Femenino	Activo
79	2164	PIZAÑA HURTADI MONICA		Femenino	Activo
80	2170	CATUTA SISA ZOILA REBECA		Femenino	Activo
81	2177	FLORES CARRILLO IRINA MAGALI		Femenino	Activo
82	2178	TIPAN CHIN SANDRA MONICA		Femenino	Activo
83	2182	GUANGA GALLEGOS WILMAN EDWIN		Masculino	Activo
84	2184	HAMANN VEGA FERNANDO ARTURO		Masculino	Activo
85	2186	GUEVARA LUNA PEDRO VICENTE		Masculino	Activo
86	2189	CASTILLO BURBANO EOVANNA GABRIELA		Femenino	Activo
87	2192	BARAHONA PICO LOURDES DEL CARMEN		Femenino	Activo
88	2194	PORRAS JACOME MONICA ALEXANDRA		Femenino	Activo
89	2195	GARCIA VILLA NORMA LILIANA		Femenino	Activo
90	2210	AGRUPACION DPTO FINANCIERO - MORA CAZAR		Institucion	Activo
91	2211	CACERES MORA MARIA ITALIA		Femenino	Activo

92	2213	MALIZA LOPEZ ERIKA SILVANA		Femenino	Activo
93	2217	SAILEMA CHANGO MILTON RODOLFO		Masculino	Activo
94	2223	ROSAS LOZANO MARCO ANDRES		Masculino	Activo
95	2224	VILLACIS ZAMORA DIGNA ALEXANDRA		Femenino	Activo
96	2232	ACOSTA PUJOS MESIAS SALOMON		Masculino	Activo
97	2233	PERES LARA BLASCO TIBERIO		Masculino	Activo
98	2238	TOBAR LOZADA MARCIA ALEXANDRA		Femenino	Activo
99	2239	ARELLANO DIAZ ANDRES ALFONSO		Masculino	Activo
100	2242	BUSTOS MOREJON SEGUNDO GONZALO		Masculino	Activo
101	2258	YANZA RODRIGUEZ RUBLER FREILEN		Masculino	Activo
102	2260	POVEDA OCAÑA ALBA ELIZABETH		Femenino	Activo
103	2262	VILLALVA CASANELLO JOFFRE JUAN		Masculino	Activo
104	2279	VEGA CORTEZ DIEGO ARMANDO		Masculino	Activo
105	2284	SALAZAR CARRILLO LUIS GONZALO		Masculino	Activo
106	2287	VACACELA MIRANDA WILMO MARLON		Masculino	Activo
107	2295	MALDONADO MALLIQUINGA SILVIA ELIZABETH		Femenino	Activo
108	2296	AGUILAR ESPIN FERNANDO PAUL		Masculino	Activo
109	2298	AYERBE SANCHEZ GLORIA TATIANA		Femenino	Activo
110	2301	ESCOBAR ARIAS JANETH ALEXANDRA		Femenino	Activo
111	2303	SEGOVIA VACA MANUEL ARTURO		Masculino	Activo
112	2304	BOMBOM SAMANIEGO ALVARO MAURICIO		Masculino	Activo
113	2310	PAREDES CHILQUINGA SONIA ELIZABETH		Femenino	Activo
114	2316	BARRERA GUTIERREZ MAYRA ISABEL		Femenino	Activo
115	2324	BUENAÑO ROBAYO EDWIN OSCAR		Masculino	Activo
116	2327	YANSAHUANO CUNALATA MARIA CRISTINA		Femenino	Activo
117	2333	ARIAS SANCHEZ DYLAN FABRICIO		Masculino	Activo
118	2343	ARIAS LARREATEGUI TERESA DE JESUS		Femenino	Activo
119	2345	LAGOS PEREZ JAIME ALVINO		Masculino	Activo
120	2354	ROMO CORDOVA RUTH SILVIA		Femenino	Activo
121	2355	HERRERA MAZON FELIX AGUSTIN		Masculino	Activo
122	2359	VELEZ PINCAY JOSE NARCIZO		Masculino	Activo
123	2361	CACAY OCHOA LESLY MAGALI		Femenino	Activo
124	2363	PUNINA SALVADOR JAIME GONZALO		Masculino	Activo
125	2364	CHACON CASTILLO CECILIA DEL CONSUELO		Femenino	Activo
126	2367	CRUZ LOZADA PAULINA ELIZABETH		Femenino	Activo
127	2369	URQUIZO PAREDES MARCELA ALEJANDRA		Femenino	Activo
128	2373	ALTAMIRANO CARLOS Y ACOSTA PAULINA		Femenino	Activo
129	2374	SANCHEZ ACOSTA MARIANA DEL ROCIO		Femenino	Activo
130	2377	CALERO MANZANO RUFO MESIAS		Masculino	Activo
131	2378	NARANJO BALAREZO FAUSTO LEONIDAS		Masculino	Activo
132	2379	LARA NUÑEZ JENNY JACQUELINE		Femenino	Activo
133	2387	RUIZ MORENO JAVIER SANTIAGO		Masculino	Activo
134	2388	PARRALES MOLINA CARMEN SUSANA		Femenino	Activo
135	2392	BARRIGA CORDOVA MARIA ELENA		Femenino	Activo
136	2393	SIZA BONILLA NORMA CRISTINA		Femenino	Activo
137	2396	MORENO LASCANO TRAJANO WASHINGTON		Masculino	Activo
138	2397	SEGOVIA SANCHEZ CARLOS DANIEL		Masculino	Activo
139	2401	AGRUP. EMPLEADOS FAC. JURISPRUDENCIA		institucion	Activo

140	2402	MANGUI GARCIA ERICK RICARDO		Masculino	Activo
141	2403	MONGE TERAN BLANCA MARGARITA		Femenino	Activo
142	2405	VACACELA B. HUILMO M. O MONTES R. KERTTY		Femenino	Activo
143	2406	BELTRAN GUERRERO SALAZAR ISABEL MARGARITA		Femenino	Activo
144	2408	ORELLANA NABARRETE LUIS ALBERTO		Masculino	Activo
145	2409	GUERRERO SALAZAR ISABEL MARGARITA		Femenino	Activo
146	2416	VEGA RUIZ LUIS SEBASTIAN		Masculino	Activo
147	2417	MORALES MORENO CALOS ROBERTO		Masculino	Activo
148	2419	MANTILLA MORENO JORGE LUIS		Masculino	Activo
149	2421	NARVAEZ DIAZ LAURA GERMANIA		Femenino	Activo
150	2425	CERDA OLIVO NELSON GUILLERMO		Masculino	Activo
151	2429	MORETA ENRIQUEZ ALISON CARLINA		Femenino	Activo
152	2431	SALAZAR BERMEO MARIA DEL PILAR		Femenino	Activo
153	2432	MERINO FIALLOS ERIKA ESMERALDA		Femenino	Activo
154	2433	MERINO FIALLOS PAUL SANTIAGO		Masculino	Activo
155	2437	ORELLANA NABARRETE ALEXANDRA DEL PILAR		Femenino	Activo
156	2438	CHICAIZA CHORO JENNY ELIZABETH		Femenino	Activo
157	2439	VALVERDE SOLIZ SUSANA ELIZABETH		Femenino	Activo
158	2440	ARAUJO NARANJO MARIA DEL PILAR		Femenino	Activo
159	2442	DAVILA LOPEZ MARIA BELEN		Masculino	Activo
160	2443	CASTILLO LOZADA SANDRA ELIZABETH		Femenino	Activo
161	2452	AGR. EMPLEADOS FAC. CIENCIAS SALUD		institucion	Activo
162	2453	PARRAGA INTRIAGO ANGEL GABRIEL (COOP.AR.)		institucion	Activo
163	2454	SAILEMA CHOLOTA MAYRA GABRIELA		Femenino	Activo
164	2456	PONCE GUTIERREZ SAMUEL EDUARDO		Masculino	Activo
165	2457	BONILLA NARANJO LUIS GONZALO		Masculino	Activo
166	2460	MONGE TERAN BLANCA MARGARITA		Femenino	Activo
167	2469	CUNACHI REYES LORENA YADIRA		Femenino	Activo
168	2471	YTANGUILA YUMBO ALBA MARINA		Femenino	Activo
169	2480	ARROBA RUIZ WILSON PATRICIO		Masculino	Activo
170	2481	MOYANO JARAMILLO MIRIAN MARCELA		Femenino	Activo
171	2482	JAQUE SANDOVAL JENNY ELIZABETH		Femenino	Activo
172	2483	PICO CUNALATA GLORIA CARLOTA		Femenino	Activo
173	2484	VIVERO PEREZ RUTH ELIZABETH		Femenino	Activo
174	2486	SANDOVAL MANZANO FABRICIO EUCLIDES		Masculino	Activo
175	2488	LOPEZ VALLEJO VANESSA MARIBEL		Femenino	Activo
176	2489	LEON ZUNTA PATRICIA JAKELINE		Femenino	Activo
177	2490	SILVA CHAVEZ HECTOR GEOVANNY		Masculino	Activo
178	2494	MONGE TERAN MERCEDES COLOMBIA		Femenino	Activo
179	2496	CASTRO MEDINA VERONICA MARITZA		Femenino	Activo
180	2499	ZABALA MONGE MAYRA ALEXANDRA		Femenino	Activo
181	2500	SILLAGANA CAGUANA MARIA PETRONA		Femenino	Activo
182	2501	TUZA QUINATO A MARIA JOSEFINA		Femenino	Activo
183	2502	QUINATO A HURTADO MARIA PAULA		Femenino	Activo
184	2506	PIMBOMAZA TUZA ROSA ELVINA		Femenino	Activo
185	2510	TUSA OLOVACHA ROSA ZOILA		Femenino	Activo
186	2521	ROCHA BETANCOURT YESSICA BEATRIZ		Femenino	Activo

187	2522	FREIRE CORONEL ANA MARIA		Femenino	Activo
188	2523	AMORES PILLAPA VERONICA GABRIELA		Femenino	Activo
189	2524	GUAMANQUISPE BARRAGAN LUZ BALBINA		Femenino	Activo
190	2532	BENITEZ RODRIGUEZ LUCIA GABRIELA		Femenino	Activo
191	2534	GUSMAN SUPE MARCO PATRICIO		Masculino	Activo
192	2541	ZURITA MONGE DIANA CAROLINA		Femenino	Activo
193	2546	PUNINA ESCOBAR ANA BELEN		Femenino	Activo
194	2547	PUNINA ESCOBAR DAMARIS STEFANY		Femenino	Activo
195	2548	PUNINA ESCOBAR LOURDES PAOLA		Femenino	Activo
196	2549	NARVAEZ ALMEIDA MARCO EDWIN		Masculino	Activo
197	2551	PAREDES TORRES DAYSE JACQUELINE		Femenino	Activo
198	2552	JIMENEZ VINUEZA LIBERTAD ALEXANDRA		Femenino	Activo
199	2557	UNTUÑA SANGOQUIZA MARIA LUCILA		Femenino	Activo
200	2565	PUNINA SALVADOR NORMA DEL ROCIO		Femenino	Activo
201	2567	PARRA YANEZ JOSE ANTONIO		Masculino	Activo
202	2568	CUSCO SEGOVIA JOSE ANDRES		Masculino	Activo
203	2569	JINDE PULLUGANDO MARIA ERNESTINA		Masculino	Activo
204	2573	TAPIA CASTILLO MARCEL ALEXANDRA		Masculino	Activo
205	2576	LUCERO ROMERO EDITA AZUSENA		Masculino	Activo
206	2577	VAKVERDE BENALCAZAR CABRIEL BLADIMIR		Masculino	Activo
207	2578	DEFAZ VEGA GLORIA MERY		Femenino	Activo
208	2581	PORRAS VILLA CLAUDIA MARISOL		Femenino	Activo
209	2582	CHICAIZA NARVAEZ MAURICIO RODRIGO		Masculino	Activo
210	2586	CORONEL BUSTOS CARLOTA CLEMENCIA		Femenino	Activo
211	2587	MORALES MORENO NERCEDES MAGDALENA		Femenino	Activo
212	2589	ACOSTA SANTAMARIA SEGUNDO ANTONIO		Masculino	Activo
213	2591	AGUILAR MARCILLO JUAM CARLOS		Masculino	Activo
214	2593	LOPEZ URVINA MARIA ELENA		Femenino	Activo
215	2597	GARCIA CLAVOR RAQUEL MAGDALENA		Femenino	Activo
216	2598	FALCONI AVILA GERARDO ALBERTO		Masculino	Activo
217	2602	PALACIOS LOPEZ EDWIN P. BONILLA SALAZA		Masculino	Activo
218	2604	MENA VACA CARLOS ADAN		Masculino	Activo
219	2605	TIRADO PONCE ESTEBAN DANIEL		Masculino	Activo
220	2606	BIMBOZA SACA LUIS HUMBERTO		Masculino	Activo
221	2607	PEREZ ROSERO VERONICA ELIZABETH		Femenino	Activo
222	2608	VARRIONUEVO CARVAJAL EDWIN JOSE		Masculino	Activo
223	2610	LLERENA PAZ NELSON FILEMON		Masculino	Activo
224	2611	SOLORZANO BARZOLA ERICKA JEANINE		Femenino	Activo
225	2613	MANCHENO TAPIA MAGDA TERESA		Femenino	Activo
226	2614	GONZALES BELTRAN ALEX SEBASTIAN		Masculino	Activo
227	2618	VITERI CORDOVA JORGE EDUARDO		Masculino	Activo
228	2619	NARANJO CALDERON MARCELO EDUARDO		Masculino	Activo
229	2623	GARCIA VILLA JORGE RODRIGO		Masculino	Activo
230	2627	ARMIJOS DIEGO ANTONIO		Masculino	Activo
231	2628	VILAÑA CARLOS WILMAN		Masculino	Activo
232	2631	PINTO GAMBOA MARITZA JACKELINE		Femenino	Activo
233	2632	PINEDA VASCONEZ ESTEBAN ALEXANDER		Masculino	Activo
234	2633	PEÑA MERINO EDID CIELMIDAD		Femenino	Activo

235	2635	JORDAN VARGAS NELSON BOLIVAR		Masculino	Activo
236	2636	CANDO COLIMBA VICTOR ANGEL		Masculino	Activo
237	2637	OROZCO MAYORGA GERMAN ALEJANDRO		Masculino	Activo
238	2640	CORREA CORREA CESAR ULPIANO		Masculino	Activo
239	2643	SANCHEZ CASCO VERONICA PAULINA		Femenino	Activo
240	2647	PULAS TAPIA MARIA MARGARITA		Femenino	Activo
241	2648	SANCHEZ VINUEZA RICARDO ESTEBAN		Femenino	Activo
242	2649	CASTILLO CORREA ALEJANDRO VLADIMIR		Masculino	Activo
243	2650	VERDESOTO VALENCIA SILVIA NATALIA		Femenino	Activo
244	2651	RAMIRZEZ SILVA RODRIGO GEOVANNY		Femenino	Activo
245	2655	ZURITA ALAVARITA MAGDALENA		Femenino	Activo
246	2659	VELASTEGUI NUÑEZ LEONARDO NAPOLEON		Masculino	Activo
247	2660	MOSQUERA ALBAN LILIANA ELIZABETH		Femenino	Activo
248	2664	LARA RODAS WASHINTONG MARCELO		Masculino	Activo
249	2665	PAUCAR VELASCO JUAN FERNANDO		Femenino	Activo
250	2666	BUENAÑO SANCHEZ ANA TATIANA		Femenino	Activo
251	2667	VALENCIA VILAÑA MARIA DEL ROCIO		Masculino	Activo
252	2668	CHUMAICO SANCHEZ JOSE LUIS		Masculino	Activo
253	2670	ZABALA GARCIA ANDRES PATRICIO		Masculino	Activo
254	2674	MEDINA ANDACHI ELIZABETH SILVIA		Femenino	Activo
255	2676	MULLO COQUE DIEGO JOSE		Masculino	Activo
256	2677	ORTIZ MOSCOSO DIEGO FRANCISCO		Femenino	Activo
257	2678	PEREZ CHIPANTIZA PABLO XAVIER		Masculino	Activo
258	2679	PARRA MEDINA EDWIN HERNAN		Masculino	Activo
259	2680	BELTRAN GUERRERO MILTON OSWALDO		Masculino	Activo
260	2681	LARREA ALTAMIRANO HERNAN GEOVANNY		Masculino	Activo
261	2682	HUERTAS LOPEZ TANNIA ELIZABETH		Femenino	Activo
262	2683	TOVAR VILLACIS ELVIA CONSUELO		Femenino	Activo
263	2684	BALLEJO BAUTISTA LESLIE SALOME		Femenino	Activo
264	2688	PALMA CHILAN FERNANDO JAVIER		Masculino	Activo
265	2689	YAGUACHI SOCAG JORGE ALBERTO		Masculino	Activo
266	2690	ULLOA MOREJON BETHI XIMENA		Femenino	Activo
267	2691	VERDESOTO BUSTOS MIGUEL ANGEL		Masculino	Activo
268	2692	SOLANO VILAÑA OLGER WILFRIDO		Masculino	Activo
269	2693	CHUMAICO LLAMBO JOSE LUIS		Masculino	Activo
270	2694	PONCE GUTIERRES JOSUE MARTIN		Masculino	Activo
271	2695	YANZAPANTA CONDOR FANNY GUADALUPE		Femenino	Activo
272	2696	MOREIRA CUSME BYRON ALBERTO		Masculino	Activo
273	2697	PEREZ AMALUISA ANA MARIA		Femenino	Activo
274	2698	AMALUISA GUZMAN ANA ELIZABETH		Femenino	Activo
275	2699	ULLOA BARRERA EDISSON RODRIGO		Masculino	Activo
276	2700	CORONEL TELLO JOSE LUIS		Masculino	Activo
277	2402	MIRANDA BELTRAN ANDREA JUDITH		Femenino	Activo
278	2703	MUYULEMA MUYULEMA IRMA PIEDAD		Femenino	Activo
279	2704	RIVAS REYES PAUL RICARDO		Masculino	Activo
280	2705	COBAS BEN NORGIS		Masculino	Activo
281	2706	VELEZ PISCO EDIN RAFAEL		Masculino	Activo
282	2707	MENA ESCOBAR EDWIN FERNANDO		Masculino	Activo

283	2708	PORTERO TOBAR MIRYAN ROCIO		Femenino	Activo
284	2709	JIMENEZ GUIZADO DAMIAN MARCELO		Masculino	Activo
285	2710	ZAMORA VILLACIS EVELYN CRISTINA		Femenino	Activo
286	2712	SILVA SILVA LUCIA ELIZABETH		Masculino	Activo
287	2713	VILLACRES PAREDES PAULINA ALEXANDRA		Femenino	Activo
288	2714	MONTERO BEDON JOSE FLAVIO		Masculino	Activo
289	2715	SUAREZ AGUINAGA VICTOR HERNAN		Masculino	Activo
290	2716	RODRIGUEZ RIVAS JOSE LUIS		Masculino	Activo
291	2717	COBA CORREA WILMER FREDY		Masculino	Activo
292	2718	DAVALOS GUERRERO BERTHA BEATRIZ		Femenino	Activo
293	2719	UNDA UNDA DARIO JAVIER		Masculino	Activo
294	2720	MAYORGA DIAZ LUIS PATRICIO		Masculino	Activo
295	2721	MORA CAZAR FRANCISCA ELIZABETH		Femenino	Activo
296	2727	MOLINA MIRANDA MAYRA JEANETH		Femenino	Activo
297	2728	NAVAS FRANCO ALEX NEPTALI		Masculino	Activo
298	2729	SANCHEZ NUÑEZ BYRON CRISOSTOMO		Masculino	Activo
299	2731	REVELO ESCOBAR JOSE ISRAEL		Masculino	Activo
300	2732	MUÑOZ CHILA WILTER SEBASTIAN		Masculino	Activo
301	2733	ESCOBAR PEREZ CHRISTIAN VINICIO		Masculino	Activo
302	2734	LOPEZ VELASCO VICENTE RENELI		Masculino	Activo
303	2735	PUNINA GUAMAN KLEVER ERNESTO		Masculino	Activo
304	2736	VARGAS CULQUI CARLOS ALFONSO		Masculino	Activo
305	2737	JIMENEZ VILLA OMAR TARQUINO		Masculino	Activo
306	2738	TOASA TIPANTASIG EDISSON HUMBERTO		Masculino	Activo
307	2739	ARIAS ASTUDILLO LUIS CRISTOBAL		Masculino	Activo
308	2740	GALARZA MEDINA FABIAN EDUARDO		Masculino	Activo
309	2741	GONZALEZ TAPIA CARLOS EDUARDO		Masculino	Activo
310	2742	FLORES RAMOS VIRGINIA DEL CARMEN		m	Activo
311	2743	JARA TIPAN JUAN JOSE		Masculino	Activo
312	2744	ABAD JIMENEZ ALFONSO		Masculino	Activo
313	2745	ENDARA TENECOTA JOSE NELSON		Masculino	Activo
314	2746	MANOTOA LALALEO JOSE RODRIGO		Masculino	Activo
315	2748	REDROBAN BATALLAS MAIRA IVETH		Femenino	Activo
316	2749	LOPEZ ABAD CRISTIAN DANIEL		Masculino	Activo
317	2750	CAISA QUIQUINTUÑA CESAR AUGUSTO		Masculino	Activo
318	2751	RAMOS CHERREZ RAFAEL VINICIO		Masculino	Activo
319	2752	PAZMIÑO REDROBAN PATRICIA ALEXANDRA		Femenino	Activo
320	2753	TIBAN SAILEMA OLGA SUSANA		Masculino	Activo
321	2754	ANDRADE REDROVAN BETSABE SAYONARA		Femenino	Activo
322	2755	ANDRADE REDROVAN DAVID SANTIAGO		Masculino	Activo
323	2756	CAICEDO TAPIA MARIA AUXILIADORA		Femenino	Activo
324	2757	SANCHEZ SANCHEZ VERONICA CRISTINA		Femenino	Activo
325	2758	SANDOVAL TOAPAXI LIDA MARLENE		Femenino	Activo
326	2759	TAMAYO RUMIPAMBA LUIS ALBERTO		Femenino	Activo
327	2760	ORTIZ MORETA JOSE LUIS		Masculino	Activo
328	2761	RAMIRES MEJIA LISBETH ABIGAIL		Femenino	Activo
329	2762	MEDINA PUNINA LUIS FERNANDO		Masculino	Activo
330	2763	GONZALES BUSTILLOS MARIO PAUL		Masculino	Activo

331	2764	PACHECO VACACELA ADRIANA ESTEFANIA		Femenino	Activo
332	2765	MAYORGA CARRASCO LOURDES PAOLA		Femenino	Activo
333	2766	PUNINA TOALOMBO ANGEL RAUL		Masculino	Activo
334	2767	TIGSILEMA MASABANDA JORGE LEONIDAS		Masculino	Activo
335	2768	ORTIZ CARGUA MIGUEL ANGEL		Masculino	Activo
336	2769	VACACELA MIRANDA LOURDES IVONNE		Femenino	Activo
337	2770	SOSA CARMEN AMELIA		Femenino	Activo
338	2771	BERMEO JACOME DIANAN ESTEFANIA		Femenino	Activo
339	2772	ANDALUZ ESPEJO LAURA CRISTINA		Femenino	Activo
340	2773	LLERENA ALDAZ ERICK JOSAFAT		Masculino	Activo
341	2774	GIRALDO PINO MANUEL ANTONIO		Masculino	Activo
342	2775	BENALCAZAR SANTANA DAVID ISRAEL		Masculino	Activo
343	2776	CUCHIPARTE GUAMANGATE LUIS EFRAIN		Masculino	Activo
344	2777	ISURIETA MAYORGA DANIELA LUZMILA		Femenino	Activo
345	2778	RAMOS FONSECA GISSELE ELIZABETH		Femenino	Activo
346	2779	VILLEGAS TAPIA ESTEBAN MARCELO		Masculino	Activo
347	2780	PAREDES GARCIA VERONICA MARIBE		Femenino	Activo
348	2781	GARCIA SALTOS NELLY PEPITA		Femenino	Activo
349	2782	PAREDES GARCIA EDUARDO FELIPE		Masculino	Activo
350	2783	SANCHEZ BURGOS MAYRA ISABEL		Femenino	Activo
351	2784	SURITA ALAVA SUSANA PATRICIA		Femenino	Activo
352	2786	MONCAYO LUZ MARIA		Femenino	Activo
353	2787	PALACIOS VALDIVIEZO ROSARIO DEL CISNE		Femenino	Activo
354	2788	LUISA GALARZA GLORIA AZUCENA		Femenino	Activo
355	2789	VALDEVERDE FLORES MANUEL MESIAS		Masculino	Activo
356	2790	CONDO BENALCAZAR NICOL MONSERRATH		Femenino	Activo
357	2791	RUEDA HERRERA NATALY ALEXANDRA		Femenino	Activo
358	2792	ACOSTA ROBALINO ALVARO GERMAN		Masculino	Activo
359	2793	ESPIN PUNINA OSWALDO MAURICIO		Masculino	Activo
360	2794	PUNINA MAZABANDA SEGUNDO JUAN		Masculino	Activo
361	2795	JARAMILLO BARRERA CARMEN DEL PILAR		Femenino	Activo
362	2796	ISZURIETA SALAZAR OSCAR ANDRES		Masculino	Activo
363	2797	ATACUSHI PAUCAR MARCO JOSELITO		Masculino	Activo
364	2798	VARGAS PADILLA HERNAN PATRICIO		Masculino	Activo
365	2799	QUILUMBA ANDRANGO ANTONIO JACINTO		Masculino	Activo
366	2800	CONDO MEDINA DIEGO GABRIEL		Masculino	Activo
367	2801	STACEY ZABALA CECILIA DEL ROCIO		Femenino	Activo
368	2802	JACOME JACOME JESSICA GABRIELA		Femenino	Activo
369	2803	MAYORGA GARCES HOLGER FRANCISCO		Masculino	Activo
370	2804	MENA VACA ROSA MARGARITA		Femenino	Activo
371	2805	LOPEZ SAMBRANO MARIA ESTHER		Femenino	Activo
372	2806	MARIN NARANJO CARLOS ERNESTRO		Masculino	Activo
373	2807	PORTERO TOBAR JORGE LUIS		Masculino	Activo
374	2808	CALERO LOZADA GLORIA TERESA		Femenino	Activo
375	2809	ACURIO ARCOS MARIA ANDREA		Femenino	Activo
376	2810	RAMOS ROSERO MARIO GONZALO		Masculino	Activo
377	2811	VACA CORREA DARWIN XAVIER		Masculino	Activo
378	2812	PIMBOMAZA CHUNCHA KLEBER ALBERTO		Masculino	Activo

379	2813	ZAPATA TOCORA ELIZABETH		Femenino	Activo
380	2814	RAMIREZ MEJIA DAVID ISRAEL		Femenino	Activo
381	2815	QUISINTUÑA QUISINTUÑA DELIA SUSANA		Femenino	Activo
382	2816	ZUMBANA TORRES GLORIA FABIOLA		Femenino	Activo
383	2817	CASANOVA TORRES ANDREA CRISTINA		Femenino	Activo
384	2818	MANOBANDA GONZALEZ SILVIA MARICELA		Femenino	Activo
385	2819	RAMIRES MOYOLEMA CESAR AUGUSTO		Masculino	Activo
386	2820	MOYOLEMA CHAGLLA CARLOS ALBERTO		Masculino	Activo
387	2821	TIPANTASIG PULSARA ALEX RICARDO		Masculino	Activo
388	2822	GOYES MOLINA EIRSEN ROBERT		Masculino	Activo
389	2823	ABRIL RAMOS ROSA MARIA		Femenino	Activo
390	20327	PAREDES LOPEZ ESTUARDO RIQUELME		Femenino	Activo
391	20777	SANCHEZ ACOSTA ANGEL MEDARDO		Masculino	Activo
392	21231	DEPARTAMENTO CENTRALIZADO DE IDIOMAS		institucion	Activo
393	21600	CRUZ PICO JEANETH DE LOURDES		Femenino	Activo
394	22177	VASCONEZ ACUÑA LENYN GEOVANNY		Masculino	Activo