



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

**“Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector
Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato”**

Autor: Villacís Lema, Cristina Alexandra

Tutor: Eco. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire, con cédula de identidad No. 180413463-1 en calidad de Tutor del Proyecto de Graduación con el tema: **“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ DEL SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO”** desarrollado por Cristina Alexandra Villacís Lema, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de los Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Septiembre del 2016

EL TUTOR



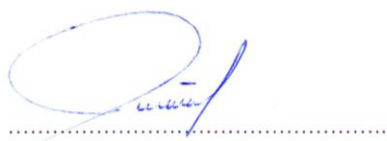
Eco. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire
C.I.180413463-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cristina Alexandra Villacís Lema, con cédula de identidad No. 180496857-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema **“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ DEL SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Septiembre del 2016

AUTORA



Cristina Alexandra Villacís Lema

C.I. 180496857-4

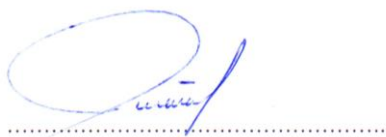
CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Septiembre del 2016

AUTORA



Cristina Alexandra Villacís Lema

C.I. 180496857-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ DEL SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Cristina Alexandra Villacís Lema, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre del 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Tito Mayorga

MIEMBRO CALIFICADOR



Eco. Álvaro Vayas

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico especialmente a Dios ya que sin él nada de esto sería posible, puesto que me ha dado la sabiduría, fuerza y entendimiento a lo largo de la carrera y de mi vida.

A mis padres porque gracias a su trabajo, cariño y responsabilidad me han brindado su apoyo incondicional para superarme y culminar la carrera.

A mi hijo Joel que ha sido mi fortaleza e inspiración, motivo de esfuerzo y dedicación para continuar y alcanzar mis metas.

A mis abuelitos, tíos, tías, primas/os, amigos/as y a todas aquellas personas que de una u otra manera hicieron posible el logro de mis sueños.

Cristina Alexandra Villacís Lema

AGRADECIMIENTO

A Dios, ya que me ha brindado la fortaleza y sabiduría a lo largo de la carrera y de mi vida, a mi padre David Villacís por haberme dado su apoyo sin importar los obstáculos que se presentaron; a mi familia porque siempre me han apoyado incondicionalmente dándome palabras de aliento.

Agradezco también a mis queridas amigas y compañeras de carrera por haber compartido junto a mí este proceso.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y a los docentes, por sus enseñanzas y conocimientos impartidos para formarme como profesional.

Cristina Alexandra Villacís Lema

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

TEMA: “LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ DEL SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

AUTORA: Cristina Alexandra Villacís Lema

TUTOR: Eco. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire

FECHA: Septiembre del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación busca demostrar la incidencia de las Políticas de Crédito y Cobranza en los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato; para llevar a cabo la investigación fue necesario apoyarse en métodos propios al tipo de investigación como son la entrevista, la lista de verificación y la observación, a fin de recolectar información relevante de las variables planteadas.

Estos métodos fueron aplicados al personal de crédito de las instituciones del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato de esta manera nos permitió obtener un diagnóstico preliminar de la problemática, con la finalidad de puntualizar falencias en las políticas de crédito y cobranza que incurran en la liquidez, para que partir de este diagnóstico fuera factible establecer soluciones oportunas que apoyen al crecimiento financiero del sector.

La importancia del cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza en el sector cooperativo será para normar el proceso de concesión del crédito y su recuperación en condiciones normales, con lo cual se obtendrá índices de liquidez superiores a los ya existentes.

PALABRAS CLAVE: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA, ÍNDICES DE LIQUIDEZ, CRÉDITO, CRECIMIENTO FINANCIERO, CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER ACCOUNTING AND AUDIT

TOPIC: “CREDIT AND COLLECTION POLICIES AND LIQUIDITY INDICATORS OF SAVING AND CREDIT COOPERATIVE SECTOR, SEGMENT 1 OF AMBATO CITY”

AUTHOR: Cristina Alexandra Villacís Lema

TUTOR: Eco. Alejandro Dostoiewski Álvarez Freire

DATE: September 2016

ABSTRACT

The investigation intends to demonstrate the incidence of Credit and Collection Policies over the Liquidity Indicators of Saving and Credit Cooperative Sector in Ambato; to the enforcement of this investigation project it was needed to rely on own methods to the type of investigation such as: interview, checklist and observation, with the aim of gathering relevant information to the variables submitted.

These methods were applied to the credit staff of Institutions of Saving and Credit Cooperative Sector, Segment 1 in Ambato, in this way, it let us to get a preliminary diagnostic of the problem, which goal is to point out shortcomings in Credit and Collection Policies that influence on Liquidity to establish timely solutions that support the sector's financial growth.

The importance of Credit and Collection Policies fulfillment inside Cooperative Sector will be to control the process of granting credits and its collection in normal conditions, through it, the Liquidity Indicators will increase.

KEYWORDS: CREDIT AND COLLECTION POLICIES, LIQUIDITY INDICATORS, CREDIT, FINANCIAL GROWTH, FULFILLMENT OF POLICIES.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción y formulación del problema.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	8
1.2 Justificación	8
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEORICO	12
2.1. Antecedentes Investigativos	12
2.2. Fundamentación científico-técnico.....	18
2.2.1. Categorías Fundamentales.....	18
2.3. Preguntas directrices	37

CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación	38
3.1.1 Modalidad básica de la investigación	38
3.1.2 Enfoque de la investigación	39
3.1.3 Nivel o tipo de investigación	40
3.2. Población, Muestra y nivel de la investigación	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	42
3.3 Operacionalización de Variables.....	43
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias	45
3.4.1. Plan para la recolección de información.....	45
3.4.2. Plan de procesamiento de información.....	47
 CAPÍTULO IV	 49
RESULTADOS.....	49
4.1. Principales Resultados.....	49
4.2 Limitaciones del Estudio	64
4.3. Conclusiones.....	65
4.4 Recomendaciones	66
Propuesta de Solución	68
4.4.1. Datos Informativos.	68
 Bibliografía	 71
ANEXOS	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Número de Cooperativas Ahorro y Crédito al 2012 y 2015	4
Gráfico 2. Árbol de problemas.....	5
Gráfico 3. Red de categorías fundamentales.....	18
Gráfico 4. Constelación de ideas Variable Independiente	19
Gráfico 5. Constelación de ideas Variable Dependiente.....	20
Gráfico 6. Liquidez General.....	33
Gráfico 7. Cobertura de los 25 mayores depositantes.....	34
Gráfico 8. Cobertura de los 100 mayores depositantes.....	35
Gráfico 11: Evaluación del Crédito.....	52
Gráfico 12: Otorgamiento del Crédito	53
Gráfico 13: Estrategias de Cobranza.....	54
Gráfico 14: Cumplimiento de las Políticas de crédito y cobranza.....	55
Gráfico 15: Morosidad de la cartera total	56
Gráfico 16: Liquidez.....	58
Gráfico 17: Cobertura de los 25 mayores depositantes.....	59
Gráfico 18: Cobertura 100 mayores depositantes.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Meta de los Indicadores del Modelo CAMEL	37
Tabla 2. Población.....	42
Tabla 3. Variable Independiente: Políticas de crédito y cobranza	43
Tabla 4. Variable Dependiente: Índices de Liquidez	44
Tabla 5. Aplicación del Crédito.....	51
Tabla 6. Evaluación del Crédito	52
Tabla 7: Otorgamiento del Crédito.....	53
Tabla 8. Estrategias de Cobranza	54
Tabla 9. Cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranza	55
Tabla 10. Morosidad de la cartera total	56
Tabla 11. Liquidez	57
Tabla 12: Cobertura 25 mayores depositantes.....	59
Tabla 13: Cobertura 100 mayores depositantes.....	60

INTRODUCCIÒN

El presente proyecto de investigación está direccionado al análisis de las políticas de crédito y cobranza y su influencia en los índices de liquidez del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, apoyado en la importancia que tienen las políticas de crédito y cobranza para una adecuada gestión de estas instituciones, para lo cual se utilizó fuentes bibliográficas, métodos de recolección de información en las instituciones intervinientes, entre otros.

La investigación se encuentra desarrollada de la siguiente forma:

Capítulo I. Comprende la descripción y formulación del problema de la investigación, así mismo se detalla la justificación del porque se realizará la investigación y se señalan los objetivos tanto general como específicos.

Capítulo II. Abarca el marco teórico, el cual respalda la investigación con los antecedentes investigativos y la fundamentación científico-técnica, las cuales contribuyen a obtener un conocimiento general; además, también se formulan preguntas directrices e hipótesis.

Capítulo III. Contiene la metodología, enfoque y nivel de investigación, así también se establece la población con la que se trabajó; comprende la operacionalización de variables tanto dependiente como independiente con el objetivo de encontrar información relevante para desarrollar la investigación, adicionalmente se describe el tratamiento que se dará a la información obtenida.

Capítulo IV. Se detalla los principales resultados obtenidos de la lista de verificación realizada al personal de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del sector, además se señaló las limitaciones que se presentaron a lo largo de la investigación, como también se presenta las conclusiones y recomendaciones originadas de los datos obtenidos, y se presenta un bosquejo de la propuesta de solución.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

Las políticas de crédito en el sector cooperativista, son esenciales para establecer las normativas para el otorgamiento de créditos, así como para la recuperación de los mismos, es así como el sector cooperativo ha tenido un crecimiento importante en los últimos años en el país, esto a causa de las condiciones desventajosas por las que ha atravesado el Ecuador de modo que, *“el ingreso por habitante en 1998 era apenas un 5% superior al de 1980, con un crecimiento medio anual del 0.3%.”* (Larrea, 2004, pág. 2), de tal forma que, el incremento del desempleo y las crecientes necesidades de la población hicieron que se apoyaran en el sector cooperativo de ahorro y crédito, apalancando al sector para que se fortaleciera rápidamente.

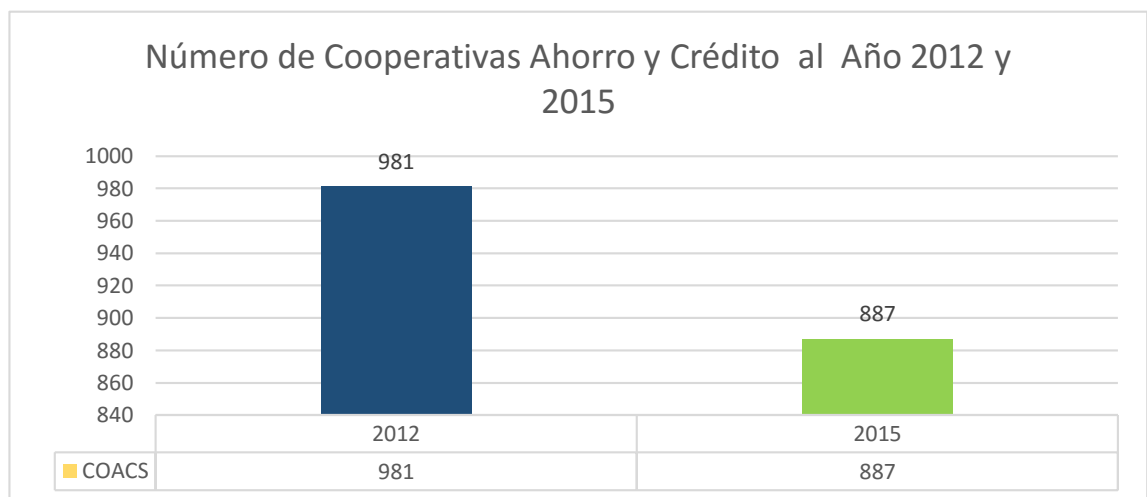
Pues la misión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es apoyar a los sectores productivos, especialmente el microempresarial. Es importante conocer que tras la presencia de un nuevo marco legal en el sistema cooperativo ecuatoriano, se impuso la necesidad de crear nuevos organismos de supervisión y control, por tal razón surge la creación de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cambiando la realidad del sector popular y solidario, y por ende al sector cooperativo.

En función de estas instituciones se vuelve esencial implementar políticas de crédito en función de sus necesidades y crecimiento

Sin embargo, en algunos casos las instituciones financieras han prestado con cierta imprudencia, sin tomar en cuenta debidamente los riesgos, esto a causa de que no existe un análisis profundo al momento de la concesión de créditos, provocando altas tasas de morosidad y por ende en problemas de liquidez.

En consecuencia, en los últimos tiempos el cierre de cooperativas ha sido inevitable, según datos de la SEPS, para el año 2012 existían 981 cooperativas de ahorro y crédito y para octubre del año 2015 se mantienen 887, existiendo un margen en el sector financiero de 94 cooperativas que han cesado sus actividades.

Gráfico 1. Número de Cooperativas Ahorro y Crédito entre los años 2012 y 2015.



Elaborado por: VILLACIS C. (2016)

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

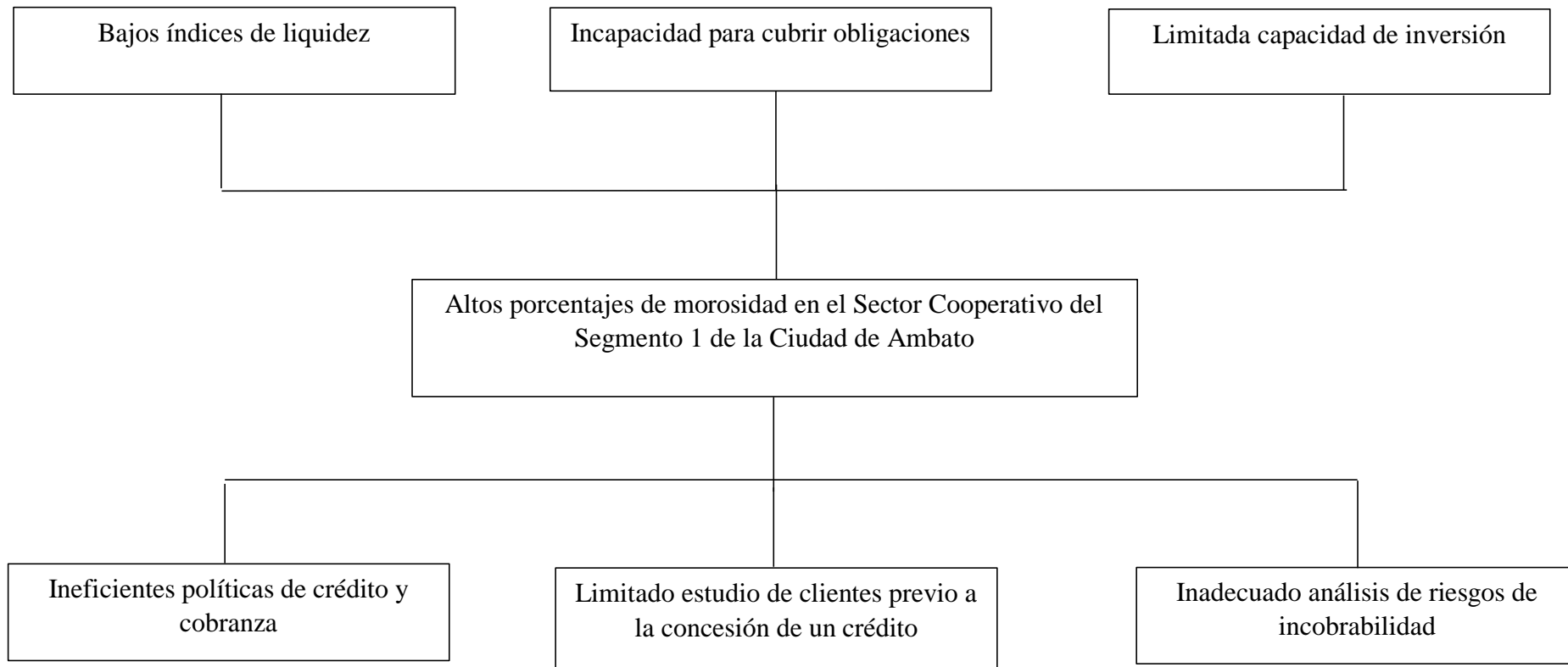


Gráfico 2. Árbol de problemas

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis crítico

El problema central de estudio son los altos porcentajes de morosidad en el sector Cooperativo del segmento 1 de la Ciudad de Ambato, motivado por diferentes causales.

Las ineficientes políticas de crédito y cobranza de las Cooperativas, que no establece una normativa para un análisis adecuado de línea de crédito a los clientes que tenga la posibilidad de cancelarlos en función de cuánto ganan mensualmente, que provocan que se presente bajos índices de liquidez, que afectan a los estados financieros, y las utilidades.

Se realiza un limitado estudio de clientes previo a la concesión de un crédito, que determinen quienes son aptos para recibir un crédito y pagarlo puntualmente, no se realiza un seguimiento de documentos y comprobación, el cliente no paga puntualmente que causa que la empresa no cuenta con los recursos en cartera provocando la incapacidad para el cumplimiento de sus obligaciones.

El personal que labora realiza un Inadecuado análisis de riesgos de incobrabilidad porque no cuenta con las herramientas logísticas, para establecer el crédito que deben recibir sus clientes y el monto a pagar mensualmente, las cooperativas corren riesgo económico en no contar con ingresos mensuales para el cumplimiento de sus obligaciones y por ende tiene una limitada capacidad de inversión.

El sector tiene deficiente e ineficientes políticas de crédito y cobranza, que no establecen los parámetros e indicadores para el otorgamiento de créditos según las necesidades de los mismos y su capacidad de pago, como se mencionaba con

anterioridad existe mayor riesgo para bajos niveles de rentabilidad que influye en los estados financieros y tengan incapacidad para cumplir con sus obligaciones.

Las cooperativas han presentado riesgo de una limitada capacidad de inversión, tanto para proyectarse al mercado con nuevos tipos de servicios y créditos, como también mejorar la capacidad y brindar mayor porcentajes de préstamos, la causal sus políticas de crédito y cobranza que tienen una limitada eficiencia y se encuentran desactualizadas, que no hay ayudado a fortalecer la normativa interna, los procesos y los procedimientos para el análisis de créditos con un personal menos capacitado.

Los bajos índices de liquidez pueden llegar a presentar pérdidas significativas de utilidades en las cooperativas y beneficios para sus clientes, motivado porque en la actualidad el personal no se encuentra capacitado en análisis de crédito que ha limitado el estudio de clientes previo a su concesión, no se realiza un seguimiento de todos los documentos que han entregado, requisitos cumplidos y datos económicos de quienes solicitan un préstamo.

Se presenta un limitado y algo deficiente estudio de clientes previo a la concesión de un crédito, no se establecen claramente y comprueban a través de datos estadísticos, documentos personales y legales, la veracidad de la información entregada, una revisión con mayor profundidad de los clientes a quienes se otorga un préstamo y su capacidad de pago, además que los propios clientes no se comprometen a los pagos mensuales, llegando a presentarse a atrasos comúnmente en las cuotas, renegociaciones y morosidad, y aunque se han intentado prevenirla se mantiene, las cooperativas podrían tener una baja rentabilidad, que no le permite una capacidad de inversión en el mercado, en los activos fijos y monetarios.

Hay un inadecuado análisis de riesgos de incobrabilidad, no se utilizan comúnmente los programas estadísticos de medición más modernos, según datos del clientes, por ejemplo sueldo mensual, recursos que percibe, gastos, egresos e ingresos familiares, capacidad de endeudamiento, que obviamente tiene repercusiones en otorgar préstamos a quienes no cumplen con los pagos mensuales, causando riesgos de baja liquidez, sino se logra negociar con ese cliente o se le presiona para el pago.

Las cooperativas por los índices de morosidad actuales, puede llegar a tener una incapacidad para el cumplimiento de sus obligaciones tanto de gastos por pagar como inversiones a largo plazo, que es motivado por el deficiente análisis de riesgos de cuentas incobrables, motivadas porque inicialmente no se realizó una selección y revisión integral de quienes deberían recibir los préstamos.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo influyen las políticas de crédito y cobranza en los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la Ciudad de Ambato?

1.2 Justificación

El presente estudio tiene como finalidad el análisis de la influencia de las políticas de crédito y cobranza en los índices de liquidez en el sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

El estudio es necesario para establecer los procedimientos aplicados e implícitos en el análisis de crédito, que ayuda a conocer la magnitud y calidad de las cuentas por cobrar, en función de las normas aplicadas, su vigencia, aplicabilidad, con el fin de reconocer las debilidades presentes en el sector.

La importancia radica en establecer los índices de liquidez que permitan conocer la realidad del sector con relación a las cualidades de sus activos para ser convertidos en dinero efectivo en forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.

Los resultados establecidos en el análisis de liquidez son de interés para conocer si los indicadores son bajos o altos, y sobre todo establecer hasta qué punto será conveniente su tamaño, un indicador bajo podría decir que la empresa requiere de mayor efectivo, que demostraran las debilidades con relación a las políticas establecidas y la necesidad de mejorarlas, para el cumplimiento de los compromisos adquiridos especialmente aquellos que son a corto plazo.

Un indicador según Baena (2010) es *“Útil para conocer si la empresa ha alcanzado su objetivo básico financiero (valor agregado) y si la inversión en activos fijos o los aportes de socios (capital) alcanzan los niveles de rendimiento esperados.”*

Los datos recolectados determinaran si el nivel de endeudamiento es preocupante o solo se necesita establecer ciertas líneas estratégicas para mejorarlos en función de las actividades desarrolladas en el análisis de crédito especificando normas y procesos más concretos, y mayor rigurosidad en los requisitos para la concesión de los créditos.

Es factible porque se cuenta con la información que permanece en la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), puesto que se requieren de datos estadísticos para la solución del problema. Adicionalmente se aplicaran encuestas a las entidades intervinientes en este sector, para así, obtener información relevante y confiable.

Los beneficiarios serán los clientes porque tendrán mayor confianza del sector y su estabilidad en el mercado para confiar sus ahorros, también accediendo a mejores servicios. Al personal porque podrá intervenir en los procesos y fomentar adecuados análisis de créditos en función de las debilidades de las organizaciones, y sobre todo al sector cooperativo de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato ya que se espera que al término de la investigación estas puedan mejorar la efectividad de sus políticas.

Es de utilidad práctica para llevar a lo empresarial lo aprendido y lograr buenos conocimientos sobre las políticas de créditos y cobranza, y determinar las debilidades de las organizaciones en función de las variables analizadas.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato para la mejora de la gestión de las instituciones.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato para la identificación de posibles falencias en su cumplimiento.
- Analizar los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, para el estudio comparativo periódico de los resultados.

- Proponer un modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Las variables planteadas han sido estudiadas desde diferentes puntos de vista y se han presentado en anteriores investigaciones. A continuación se presentan algunos antecedentes.

En el trabajo investigativo de Ibñez Hernández, Peña Cerezo, & Araujo de la Mata, (2009) denominado *“Impacto de las políticas crediticias de la banca en los resultados ex post: una aproximación desde las teorías económicas del ciclo crediticio”*. En dicho estudio se planteó como objetivo el siguiente: *“Desarrollar una metodología que permita a los stakeholders de las entidades de crédito evaluar la política crediticia que llevan a cabo las mismas con una perspectiva a largo plazo”*.

La investigación contó con una población de 109 bancos de los cuales se extrajo una muestra de 56, descartando de la muestra a bancos afectados por la crisis bancaria previa al periodo de estudio y a los bancos que no contaban con la información completa debido a su reciente creación. Se llevó a cabo una investigación de tipo exploratoria, y para calcular la correlación entre las variables se aplicó el coeficiente Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

Finalmente, la investigación arroja como conclusiones las siguientes: a) *“consideramos reveladora la fuerte relación observada entre la rapidez en el crecimiento del crédito durante la fase expansiva y los peores resultados que obtienen las entidades que lo llevan a cabo, para la muestra de bancos y el contexto geográfico y temporal analizados. Se corroboran de este modo las teorías explicativas del comportamiento del mercado*

crediticio sustentadas en el elemento procíclico del mismo”;b) Las consecuencias de llevar a cabo políticas crediticias expansivas muy agresivas, aunque en el corto y medio plazo no perjudiquen los resultados de los bancos, e incluso los mejoren ligeramente, a largo plazo, deterioran significativamente los resultados de los mismos”.

Urbina (2010), en su trabajo de pregrado denominado *“Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Boconó, Estado Trujillo”*. Estableció como objetivos los siguientes: a) *“Analizar el proceso de auditoría de cuentas por cobrar y gestión de crédito y cobranzas en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Boconó”*; b) *“Caracterizar la gestión de políticas de crédito y cobranzas en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Boconó”*.

Este trabajo se llevó a cabo con un exhaustivo trabajo de campo mediante el empleo de técnicas de investigación mediante la recolección de la información a la población, a través de un cuestionario que estuvo dirigido a los administradores de las empresas, este cuestionario estuvo conformado por dieciocho preguntas de alternativas múltiples; lo que permitió obtener información necesaria para lograr los objetivos propuestos.

Al término de la investigación el autor se permite formular, entre otras, las siguientes conclusiones: a) *“se determinó que las políticas de crédito se fundamentan esencialmente en condiciones de crédito, las cuales especifican los términos de pagos de las cuentas por cobrar por parte de los clientes de la empresa”*. Esto implica que se debe considerar la limitación en el plazo del pago, los descuentos por pronto pago, de igual manera las garantías por parte de los clientes;b) *“Las políticas de cobranza se centran en la reducción de las pérdidas que se puedan generar por cuentas de cobro dudoso y en la manera de atender oportunamente a los usuarios o clientes”*. Es decir que las políticas

deberían ser restrictivas en cuanto el plazo mediante normas estrictas de pago y cobranza agresiva.

González & otros (2012). En su estudio titulado *“Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices”*, estableció como principal objetivo el siguiente: *“Analizar el riesgo de crédito asociado a las empresas del sector de repuestos automotrices de la Costa Oriental del Lago para el período 2003-2006”*.

La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental de campo, donde se caracterizan las políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices.

Con respecto a la población, la constituyeron un conglomerado de organizaciones comerciales de venta de repuestos automotrices instaladas en la ciudad de Cabimas de la Costa Oriental del Lago. A tal efecto, se aplicó un censo poblacional. La información se obtuvo a través de la aplicación de un cuestionario con cuatro alternativas de respuesta escala tipo Likert. Se aplicó el coeficiente de Alfa Cronbach.

Para efectos de esta investigación, se tomaron en cuenta las alternativas de respuesta “siempre” y “casi siempre” como una fortaleza, es decir, un aspecto que las organizaciones crediticias manejan de manera positiva. Por el contrario, las alternativas de respuesta, “casi nunca” y “nunca”, como una debilidad en el proceso de otorgamiento del crédito.

Al dar finalizada la investigación el autor llegó a las siguientes conclusiones: a) *“La solvencia del fiador constituye una fortaleza, pues el 75% manifestó que el solicitar fiador brinda posibilidades de rentabilidad al negocio, ya que compromete aún más al solicitante a la cancelación total del compromiso asumido.”*; b) *“Las referencias*

comerciales es otro aspecto que estas empresas manejan bien, pues el 71% se convierte en fortaleza debido a su exigencia y evaluación como aspecto clave en el otorgamiento del crédito.”; c) “ Los antecedentes crediticios del cliente constituyen una debilidad, pues el 54% de estas empresas en su mayor tendencia no indagan las condiciones económicas del cliente, ni tampoco revisan los antecedentes crediticios del mismo, por lo que esta política debe ser mejorada.”; d) “ Los plazos del crédito, representan una fortaleza del 84% para estas empresas, debido a que se ubican entre 15 a 30 días permitiéndoles así reponer su inventario en el momento oportuno”.

Zúñiga (2012) en su trabajo investigativo denominado “*Plan de Políticas internas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo LTDA*”. Estableció como objetivos los siguientes: a) *Determinar los principales problemas que ocasiona la falta de una adecuada un Plan de Políticas Internas de Crédito y cobranzas.*”; b) *“Diagnosticar las políticas internas de créditos que utilizan las cooperativas para otorgar un crédito”*; c) *“Desarrollar un Plan de Políticas internas de créditos y cobranzas para mejorar la eficiente recuperación de cartera vencida en la cooperativa San Martín de Tisaleo Ltda.”.*

La investigación se llevó a cabo mediante las modalidades de investigación bibliográfica o documental, de campo, esto fue mediante la aplicación de un cuestionario aplicado a la totalidad de la población.

Al concluir esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones: a) *Los clientes no cuentan con una capacitación previa antes de recibir el dinero, y poder cumplir con su obligación, mientras tanto que los clientes internos no realizan una gestión de crédito adecuado.*; b) *“Los asesores de crédito no cuentan con un programa de capacitación especializada en atención al cliente, que permita gestionar y asesorar de mejor manera*

la concesión de créditos a los clientes, con la finalidad de evitar o recuperar cartera vencida”; c) “El no disponer de un seguimiento de créditos y trabajar con créditos dirigidos en la Cooperativa, conlleva a que los clientes externos no cumplan sus pagos en el tiempo previsto por la cooperativa.”

Según Molina & Peñalosa (2004) en su trabajo investigativo titulado “Riesgo de mercado y liquidez en el sistema financiero ecuatoriano: una mejor alternativa a la actual regulación”. En este trabajo se estableció como objetivo el siguiente: *a) Proponer un mecanismo estandarizado de medición de riesgos con el cual se obtenga una mejor aproximación del escenario esperado, que permita lograr una interpretación menos subjetiva por parte de cada evaluador, teniendo así resultados que ayuden a identificar oportunamente situaciones de crisis financieras.*

Este trabajo se realizó mediante un profundo estudio de campo utilizando la técnica de la observación.

Al término de la investigación el autor concluye: *a) “La gestión de riesgos de la regulación financiera ecuatoriana contiene errores en la formulación técnica, principalmente lo relacionado a la elaboración de los reportes destinados a medir el riesgo de mercado y en menor medida el riesgo de liquidez.”*

Rodríguez Nava & Venegas Martínez (2012) desarrollo un estudio denominado “*Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México*” donde su principal propósito fue el siguiente: *“Precisar la vinculación de la liquidez con la rentabilidad, así como la existencia de posibles tendencias en las actividades de estas instituciones.”*

Al concluir el trabajo investigativo el autor concluyó: *a) “A partir de la construcción de distintos indicadores basados en los estados financieros que reportan esas instituciones,*

se encontraron algunas similitudes y diferencias entre los bancos de acuerdo con su tamaño, esto es, considerando la proporción de activos que poseen con respecto al total del sistema bancario.”; b) “La relación inversa entre la razón circulante y la rentabilidad; aunque la solvencia de corto plazo es un buen indicador de la solidez de la institución financiera porque revela su capacidad para responder a sus obligaciones inmediatas, también restringe la rentabilidad.”

En el artículo científico de Cárdenas & Velasco (2014) con el tema “Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud”; donde se planteó como objetivo *“determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009, realizada en la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, Colombia”*.

La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño documental, utilizando como fuentes primaria los estados financieros dictaminados y certificados, siendo estos la población objeto de estudio y no fue necesario determinar una muestra.

Se realizó un exhaustivo trabajo de campo utilizando la herramienta de Excel para la digitación de datos, para el análisis financiero se aplicó razones financieras y finalmente para el coeficiente de determinación se utilizó el método de regresión lineal.

Al término el estudio los autores obtuvieron los siguientes resultados a) *“Con los resultados de los anteriores indicadores de actividad, estos demuestran que el Hospital no contó con el suficiente flujo de recursos para responder con sus obligaciones a corto plazo, en tanto que su liquidez está concentrada en las cuentas por cobrar (cartera).”*; b)

“si el Hospital no cuenta con la disponibilidad para responder por sus deudas, por ende no contaría tampoco con recursos para invertir en el mejoramiento de la misma y estaría en riesgo de no cumplir su objetivo básico financiero que sería lograr la supervivencia en el mercado y desarrollo en avances tecnológicos, en nuevas contrataciones con profesional médico especializado y una ampliación sostenible y progresiva de su cobertura.”

2.2. Fundamentación científico-técnico

2.2.1. Categorías Fundamentales

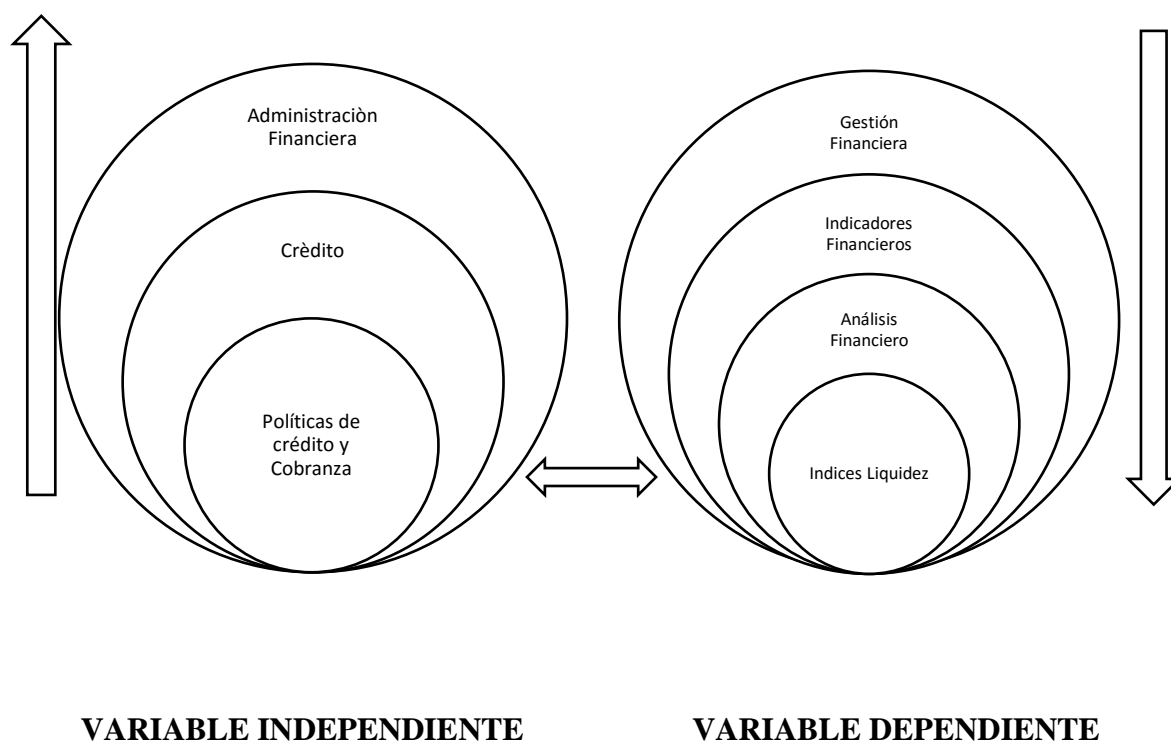


Gráfico 3. Red de categorías fundamentales

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

VI

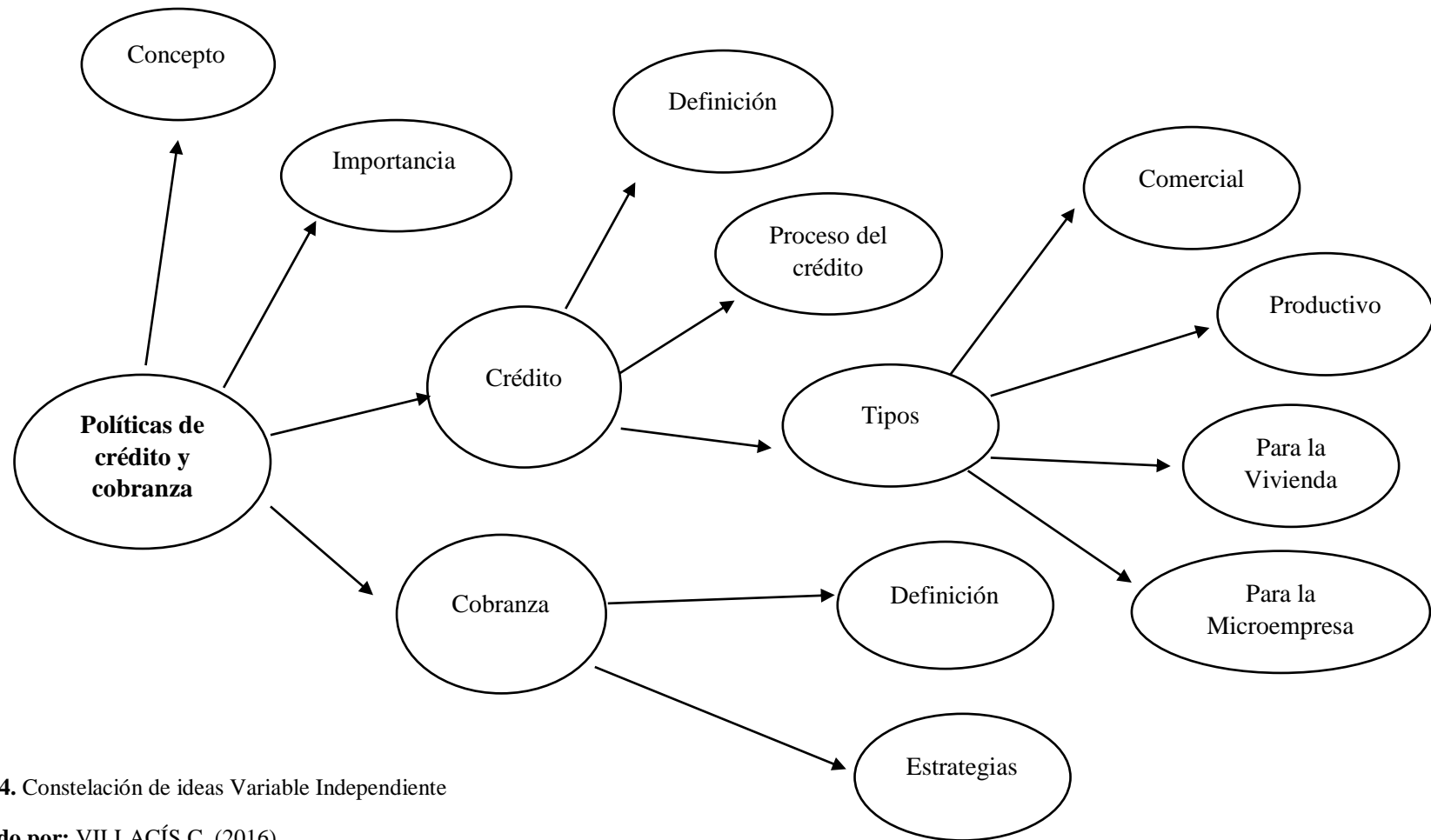


Gráfico 4. Constelación de ideas Variable Independiente

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

VD

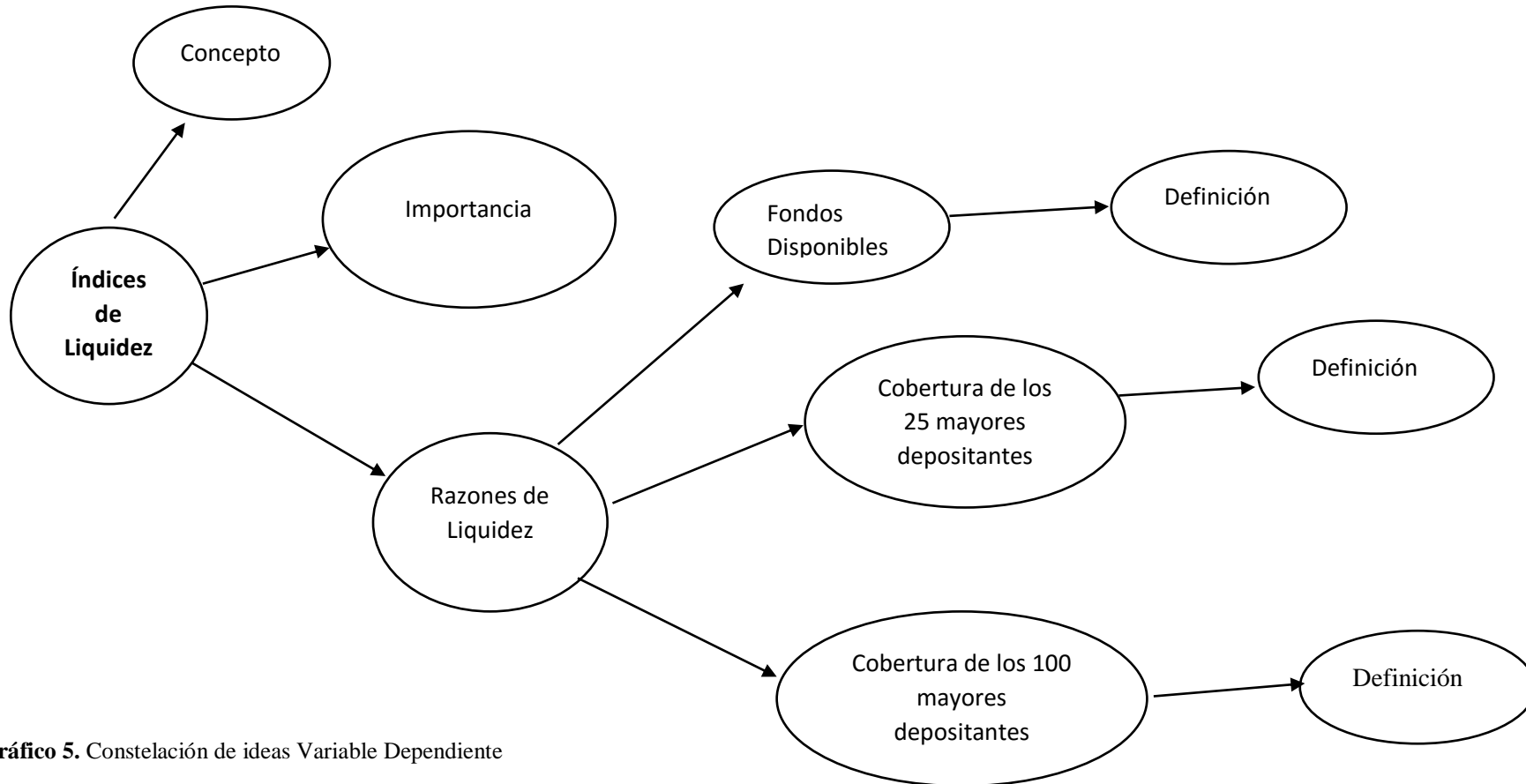


Gráfico 5. Constelación de ideas Variable Dependiente

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Administración Financiera

Siguiendo la línea de pensamiento de Van Horne & Wachowicz (2002, pág. 2) “*La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente*”. En este sentido la administración financiera está encaminada a la utilización adecuada de los recursos, siendo la finalidad de administración financiera, la sostenibilidad y el crecimiento en un corto plazo de las utilidades.

Crédito

Es necesario tener en cuenta que “*el crédito es aquel a través del cual la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente una cantidad de dinero pactada en unas determinadas condiciones y en un cierto plazo. El cliente o acreditado podrá disponer o no de la cantidad estipulada en contrato según sus necesidades financieras. En todo caso, sólo tendrá que pagar intereses por el crédito dispuesto y no por el total disponible*”. (López Domínguez , s.f.)

De igual manera para Brachfield Alsina (2009, pág. 20), el crédito es “*la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro*”. Esto es, que el acreditado recibe una suma de dinero por lo cual en cierto tiempo, se compromete a devolver el dinero más un interés por el tiempo que utiliza el dinero.

Por otra parte, cabe mencionar factores a considerar al momento de conceder un crédito como es: el plazo, monto, tasa de interés, tiempo, requisitos para otorgar el crédito, cobranza, sanciones por incumplimiento, beneficios por pronto pago.

Políticas de crédito y cobranza

En términos de Valle (pág. 37) *“Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos”*.

En este sentido, una política de crédito y cobranza señala los lineamientos generales que encaminaran el proceso del crédito y proporcionaran la base para la implementación de estrategias para la recuperación del mismo.

Es decir, las políticas de crédito y cobranza norman el proceso de crédito y encaminan el correcto desenvolvimiento de las instituciones, para que así alcancen las metas establecidas. (Branchfield, s.f.)

De igual forma, para Robles Roman (2012, pág. 117) *“las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito”*.

Sin embargo, Gooderl & otros (2012, pág. 370) manifiesta que *“las políticas bancarias para el otorgamiento de créditos no son uniformes. Algunos bancos son muy conservadores, mientras otros están más dispuestos a asumir algunos riesgos limitados”*. En vista de aquello, existen instituciones financieras que poseen políticas de crédito rígidas y poco flexibles, mientras que otras las manejan de tal forma que les permitan captar mayor cantidad de créditos.

Importancia

Es importante ya que en muchas ocasiones las pérdidas asociadas al riesgo de crédito pueden originarse por diversos factores: criterios relajados de otorgamiento de créditos, análisis inadecuado, confianza excesiva en las garantías del deudor, deficiente seguimiento, entre otros. (Belaunde, 2012)

Lo que es lo mismo, las políticas de crédito y cobranza afianzan el proceso del crédito y atenúan los niveles de morosidad de los clientes que se da debido a la confianza excesiva o criterios débiles de concesión y evaluación.

Proceso del crédito.

El proceso del crédito debe cumplir con una secuencia de pasos como son: la promoción, aplicación, evaluación, seguimiento y recuperación.

Aplicación del crédito

En esta parte del proceso el cliente hace la solicitud del crédito a la institución financiera aplicando al tipo de crédito.

Para Lozano (2011) esta etapa del proceso comprende “*el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía*”. Es decir se recolecta toda la documentación pertinente del sujeto de crédito para posteriormente evaluarla.

Evaluación del crédito

Las instituciones financieras (COAC) previo a la concesión de un crédito deben analizar el costo/beneficio, es decir estimar los costos que generará la concesión del crédito y las fluctuaciones que obtendrán en el futuro al recuperarlo.

Cabe mencionar que no cualquier persona puede acceder a un crédito, es necesario cumplir con ciertas características importantes por lo que las instituciones toman en consideración las cinco “C” del crédito como las menciona Robles Roman (2012, pág. 118) a continuación:

1. **Carácter:** Es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales.
2. **Capacidad:** Es el análisis referente a la información financiera (estados financieros) presentada por los clientes para conocer los flujos de efectivo que disponen y así saber si cuentan con capacidad de pago.
3. **Capital:** Es la posición financiera (patrimonio) que tienen los clientes, y es necesario que se estudie para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al monto otorgado en crédito, ya sean fondos en bienes muebles e inmuebles.
4. **Colateral:** Son las garantías tangibles con las que cuenta el cliente para garantizar el pago del monto otorgado en crédito.
5. **Condiciones:** Es la evaluación del entorno para conocer la situación que en algún momento pudiera afectar o beneficiar a la industria, comercio o empresa de servicios.

Este es un método para evaluar al cliente que quiere acceder al buró de crédito, consiste en la recolección de toda la información del cliente tanto interna como externamente para que así se obtenga un criterio sólido con relación al crédito y captar cierta certeza de que se recuperara en condiciones normales.

Riesgo de crédito

“Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por el incumplimiento, total o parcial, del cliente de las obligaciones contractuales contraídas con el intermediario financiero, teniendo implícito el riesgo de insolvencia. Es el riesgo financiero típico, asociado a las operaciones de préstamo, crédito, aval y otras”. (González Martínez & Martí Peña, s.f.)

Todas las instituciones financieras ya sean bancos, cooperativas o las mismas instituciones reguladoras y calificadoras, cuentan con un esquema de calificación de riesgos para determinar ya sea cualitativa o cuantitativamente el incumplimiento de las obligaciones por parte del acreditado. Altman, y otros (2012, pág. 22) conceptualizan un esquema de calificación de riesgos como una herramienta utilizada por los analistas de créditos de los bancos para determinar de forma cualitativa o cuantitativa la probabilidad de incumplimiento de obligaciones.

Sin embargo, no todas estas instituciones poseen sistemas que permitan revelar claramente una estimación de incumplimiento de obligaciones y la magnitud de la pérdida, en varias ocasiones estos riesgos son evaluados en forma empírica.

Otorgamiento del crédito

“La aprobación es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígame de paso, parten de la mala Evaluación del cliente”. (Lozano, 2011)

Seguimiento y Recuperación

En cuanto a la recuperación del crédito es aquí donde se refleja la importancia de haber cumplido con las fases anteriores, ya que una evaluación bien hecha del crédito y que

los términos sean claros permitirán que el cobro se lo realice de forma normal. Esta es el la parte formal una vez que el crédito a vencido y se hace efectivo el cobro.

Por consiguiente, el hecho de que no se lleve un análisis objetivo del crédito y los errores cometidos en los subprocesos hará que los niveles de morosidad sean altos. De ahí que la cobranza se vuelva más agresiva.

Por otro lado, el seguimiento al cliente se vuelve necesario y debe ser dinámico ya que la verificación de la ejecución del plan de inversión con el que se accedió al crédito facilitara recaudar lo adeudado.

Cobranza

“Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones”. (Accion International Headquarters, 2008, pág. 3)

La cobranza es parte integral del proceso del crédito esto debido a que permite el mantenimiento del cliente, incrementando la posibilidad de volverle a prestar. Es decir su importancia va más allá de ser el paso final sino que denota la efectividad de las políticas que rigen el proceso. *“La cobranza en cualquier organización es crucial, ya que puede marcar la diferencia entre un buen desempeño financiero y un excelente rendimiento.”* (Transunion, 2011)

En este contexto la cobranza

La cobranza debe cumplir con las siguientes características:

- Ágil
- Regular, y
- Sistemática.

De otro modo, al darse que el solicitante no cumpla con su compromiso de pago éste entra en mora y se originan cobros adicionales por el retraso en el pago.

Cuando una cuenta está vencida los pasos a seguir son: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

Estrategias

La adopción de estrategias adecuadas según Transunion (2011, pág. 1) permitirá a las organizaciones:

- Aumentar el retorno.
- Recuperar los montos adeudados con más rapidez.
- Hacer un buen uso de los escasos recursos.
- Mejorar la disciplina en el proceso de toma de decisiones.
- Utilizar eficazmente la data para tomar decisiones de cobros acertadas.
- Entender y responder a las razones por las que un cliente se ha convertido en moroso.
- Priorizar las acciones en el proceso de recuperación.
- Demostrar el valor generado por las diversas medidas adoptadas.

Tipos de créditos

Según una publicación del Diario el Comercio (2015) menciona a los siguientes tipos de créditos vigentes otorgados por el sistema financiero nacional.

Comercial: Para adquirir de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

De Consumo: este crédito está destinado a financiar diversas necesidades, como la compra de un carro, hacer un viaje, cubrir gastos, etc.

De Vivienda: Otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70 000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.

Para la microempresa: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100 000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Educativos: Es otorgado a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano.

Gestión Financiera

En términos del Diccionario Económico (2008) “ Es el análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una sociedad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos para la consecución de los objetivos sociales.” En otras palabras, la gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que sean suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

Análisis Financiero

El análisis financiero involucra la evaluación de la situación presente y pasada de la empresa, mediante la aplicación de métodos que faciliten la obtención de información financiera importante que proporcione la base para la toma de decisiones

En este sentido, para Rubio (2009, pág. 2) el proceso de análisis “consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones.”

En la línea de pensamiento de Valls Pinós (1999, pág. 92) el análisis financiero tiene como objetivo la comparación sistemática entre masas patrimoniales del activo (representativos de los recursos empleados) y del pasivo (representativas de los fondos obtenidos) con el fin de analizar el grado de compatibilidad entre ambas desde los puntos de vista de estabilidad financiera de la empresa y de posibilidades para un desarrollo equilibrado, y de este modo ayudar a la toma de decisiones en tiempo útil.

Finalmente, el análisis permitirá conocer la situación de la empresa desde dos aspectos:

- Estabilidad financiera
- Desarrollo equilibrado

Indicadores Financieros

En terminos de Franklin (2001, pág. 43) “ *Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por si solos no son revelantes, pues solo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.*” Por lo general la gran parte de indicadores financieros permiten la comparación de cantidades tomadas de estados financieros para conocer la realidad de una empresa y su análisis puede preveer futuras crisis.

De igual forma, en la Enciclopedia Financiera (2016) se menciona que los indicadores financieros “son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado”.

Los Indicadores Financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan:

Indicadores de liquidez, que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras.

Ratios de rotación de activos de indicar la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos.

Indicadores de apalancamiento, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.

Indicadores de rentabilidad, que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios.

Indicadores sobre la política de dividendos, que dan una idea de la política de dividendos de la empresa y las perspectivas de crecimiento futuro. (Enciclopedia Financiera, 2016)

De tal forma que los indicadores nos permiten evaluar los siguientes dimensiones:

- ❖ Impacto
- ❖ Cobertura
- ❖ Eficiencia
- ❖ Calidad

Índices de Liquidez

Brachfield (2009, pág. 17) “*Todas la empresas necesitan liquidez, como un automóvil necesita el combustible para mantener el motor en funcionamiento y poder circular.*”

Por tal motivo es necesario que los flujos del efectivo funcionen bien y que vayan dotando constantemente y en abundancia, de modo que la entidad tenga liquidez para que esta mantenga una gestión activa.

La liquidez es el dinero en efectivo o su equivalente, para cubrir las obligaciones contraídas anteriormente por las instituciones a un corto plazo.

En cuanto sea más fácil convertir los recursos del activo que posea la empresa en dinero, gozará de mayor capacidad de pago para hacer frente a sus deudas y compromisos.

De la misma forma en la Nota Técnica número 5 se dice que la liquidez es:

La capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito. (Subdirección de Estadísticas de la SBS, 2002, pág. 10)

Sin embargo, debe aclararse que la liquidez depende de dos factores:

1. El tiempo requerido para convertir los activos en dinero.
2. La incertidumbre en el tiempo y del valor de realización de los activos en dinero.

Como se menciona en el Código Orgánico Monetario Financiero (2014, pág. 55)

Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, que puedan ser transformados en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determine la Junta.

Los niveles y administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y serán medidos utilizando, al menos, los siguientes parámetros prudenciales:

1. Liquidez inmediata;
2. Liquidez estructural;
3. Reservas de liquidez;
4. Liquidez doméstica; y,
5. Brechas de liquidez.

Razones de Liquidez

Estas razones según Ledesma & Sánchez (2007, pág. 81) representan “*una relación entre magnitudes expresadas en unidades monetarias procedentes de la cuenta de balance y del estado de resultados que describe la situación financiera de un negocio*”.

Es decir, es la relación existente entre los recursos y los compromisos. Expresan la capacidad de hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

Por consiguiente las razones o ratios representarán una herramienta de análisis para conocer la realidad y evolución del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2002, pág. 10) Para el caso de las instituciones del sistema financiero nacional se utilizan los indicadores de liquidez que se muestran a continuación:

Liquidez General

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

$$Relaci\grave{o}n = \frac{Fondos\ Disponibles}{Total\ Dep\acute{o}sitos\ a\ Corto\ Plazo}$$

Mayores valores de la presente relación, corresponden a mejores posiciones de liquidez.

Gráfico 6. Liquidez General

<i>Fondos Disponibles</i>	11 Fondos Disponibles
Son los recursos que representan dinero efectivo (billetes y monedas metálicas).	
<i>Total Depósitos a Corto Plazo</i>	
Son los depósitos que pueden ser exigidos por la cuenta habiente en el corto plazo, esto es, dentro de 90 días.	(2101 Depósitos a la Vista) + (2102 Operaciones de Reporto) + (210305 De 1 A 30 Días) + (210310 De 31 A 90 Días)

Elaborado por: VILLACIS C. (2016)

Fuente: Nota Técnica N° 5 Superintendencia de Bancos y Seguros.

Cobertura de los 25 mayores depositantes

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes.

$$Relaci\grave{o}n = \frac{Fondos\ Mayor\ Liquidez}{Saldo\ de\ los\ 25\ mayores\ depositantes}$$

Gráfico 7. Cobertura de los 25 mayores depositantes

<p><i>Fondos Mayor Liquidez</i></p> <p>Son recursos con más liquidez, que no sólo incluyen dinero efectivo, sino también diversas operaciones que se pueden hacer efectivo de manera inmediata o en un plazo relativamente menor.</p>	<p>11 Fondos Disponibles</p> <p>(-) 1105 Remesas en Tránsito</p> <p>(+) 1201 Fondos Interbancarios Vendidos</p> <p>(-) 2201 Fondos Interbancarios Comprados</p> <p>(+) 1202 Operaciones de Reporto con Instituciones Financieras</p> <p>(+) 130705 (Inversiones) Entregadas para Operaciones de Reporto</p> <p>(-) 2102 Operaciones de Reporto</p> <p>(-) 2202 Operaciones de Reporto con Instituciones Financieras</p> <p>(+) 130105 (Inversiones para negociar del Sector Privado) De 1 a 30 Días</p> <p>(+) 130110 (Inversiones para negociar del Sector Privado) De 31 a 90 Días</p> <p>(+) 130205 (Inversiones para negociar del Estado o de Entidades del Sector Público) de 1 a 30 Días</p> <p>(+) 130210 (Inversiones para negociar del Estado o de Entidades del Sector Público) de 31 a 90 Días</p>
--	---

	(+) 130305 (Inversiones Disponibles para la Venta de Entidades del Sector Privado) de 1 a 30 Días (+) 130310 (Inversiones Disponibles para la Venta de Entidades del Sector Privado) de 31 a 90 Días (+) 130405 (Inversiones Disponibles para la Venta del Estado o Entidades de Sec. Público) de 1 a 30 Días (+) 130410 (Inversiones Disponibles para la Venta del Estado o Entidades de Sec. Público) de 31 a 90 Días
<i>Saldo de los 25 mayores depositantes</i>	Está conformado por el saldo de las 25 mayores cuentas bancarias.

Elaborado por: VILLACIS C. (2016)

Fuente: Nota Técnica N° 5 Superintendencia de Bancos y Seguros

Cobertura de los 100 mayores depositantes

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 100 mayores depositantes.

$$Relaci\grave{o}n = \frac{Fondos Mayor Liquidez Ampliado}{Saldo de los 100 mayores depositantes}$$

Gráfico 8. Cobertura de los 100 mayores depositantes.

<i>Fondos Mayor Liquidez Ampliado</i>	(+) 130115 (Inversiones para negociar del Sector Privado) De 91 a 180 días (+) 130215 (Inversiones para negociar del Estado o de Entidades del Sector Público) De 91 a 180 días
Son los fondos de mayor liquidez, sumados a otros fondos que poseen una liquidez alta, pero menor en relación con los primeros.	

	(+) 130315 (Inversiones Disponibles para la Venta de Entidades del Sector Privado) De 91 a 180 días (+) 130415 (Inversiones Disponibles para la Venta del Estado o Entidades de Sec. Público) De 91 a 180 días (+) 130505 (Inversiones Mantenidas hasta el Vencimiento de Entidades del Sec. Privado) De 1 a 30 días (+) 130510 (Inversiones Mantenidas hasta el Vencimiento de Entidades del Sec. Privado) De 31 a 90 días (+) 130515 (Inversiones Mantenidas hasta el Vencimiento de Entidades del Sec. Privado) De 91 a 180 días (+) 130605 (Inver. Mantenidas hasta el Venci. del Estado o de Entidades del Sec. Público) De 1 a 30 días (+) 130610 (Inver. Mantenidas hasta el Venci. del Estado o de Entidades del Sec. Público) De 31 a 90 días (+) 130615 (Inver. Mantenidas hasta el Venci. del Estado o de Entidades del Sec. Público) De 91 a 180 días
<i>Saldo de los 100 mayores depositantes</i>	Comprende la sumatoria de las 100 mayores cuentas bancarias.

Elaborado por: VILLACIS C. (2016)

Fuente: Nota Técnica N° 5 Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para el caso de las COAC del segmento 1 se toman en cuenta metas de acuerdo al modelo CAMEL que nos permitirán conocer cuál es el nivel que han alcanzado las Cooperativas y si es el adecuado, a continuación se detallan las metas de los respectivos indicadores:

Tabla 1. Meta de los Indicadores del Modelo CAMEL

Segmento 1		
Indicadores		Meta
Liquidez	LQ	44,41%
Cobertura de los mayores depositantes	25	100,91%
	50	75,87%
Morosidad	MR	6,62%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

2.3. Preguntas directrices

- ¿Cuáles son los tipos de políticas de créditos y cobranza del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de Ciudad de Ambato?
- ¿Cuáles son los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de Ciudad de Ambato?
- ¿Con unas políticas de crédito y cobranza adecuadas incrementaría la liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato?

Hipótesis

Las políticas de crédito y cobranza influyen significativamente en los índices de liquidez del sector cooperativo del Segmento 1 de la Ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación

3.1.1 Modalidad básica de la investigación

El diseño de la investigación se llevó a cabo bajo las siguientes modalidades:

3.1.1.1 Investigación de Campo

En términos de Moreno (1987, pág. 42) menciona que *“la investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio”*; es decir, es aquella que se realiza a través una interacción directa entre el investigador y los involucrados, con el propósito de que la información se confiable y relevante sobre las variables intervinientes en el estudio.

Por tanto, se procedió a captar la información necesaria del personal de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 de la ciudad de Ambato. Adicionalmente, se recolectó información pertinente de la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), de tal forma que se obtuvo información confiable acerca de las políticas de crédito y cobranza y la liquidez de estas instituciones.

Los instrumentos a utilizar estarán enfocadas principalmente al departamento crédito de las instituciones intervinientes en el estudio.

Al mismo tiempo, fue necesario apoyar la investigación en métodos propios al tipo de investigación como son las entrevistas, listas de verificación y la observación que ayudarán a fundamentar las conclusiones y recomendaciones del estudio y que éstas beneficien a las instituciones.

3.1.1.2 Investigación documental

En la línea de pensamiento Moreno (1987, pág. 41) *“La investigación documental reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada, tales como libros, revistas especializadas, películas, archivos, estadísticas, informes de investigación, etc.”*.

En efecto, la investigación consistió en recolectar información de documentos impresos, virtuales y digitales como libros, revistas científicas, tesis de grado y otros los mismos que contienen datos importantes que ayudarán a encontrar la solución del problema.

3.1.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque mixto, que de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 546) menciona que *“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”*.

En efecto, la investigación se desenvuelve a través de la combinación de los dos enfoques denominándose enfoque mixto, predominando un enfoque cuali-cuantitativo, ya que así se alcanzará una perspectiva más clara del problema.

3.1.3 Nivel o tipo de investigación

Para la ejecución del presente proyecto se utilizará dos tipos de investigación.

3.1.3.1 Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación ha sido la primera en aplicarse dado que, como manifiesta Nmakforoosh & Naghi (2005, pág. 89) *“La investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema”*.

En efecto, dentro de este tipo de investigación se procedió al análisis de la bibliografía existente de las variables en estudio, con el objetivo de lograr un acercamiento con la realidad que se investiga y así conseguir elementos de juicio que permitan fortalecer el conocimiento del problema planteado y otorgar mayor seguridad al proceso investigativo.

En la misma línea de pensamiento Malhotra & Naresh (2004, pág. 76) menciona que *“La investigación exploratoria es examinar un problema o situación para proporcionar conocimiento y entendimiento”*.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta que *“si bien la investigación exploratoria es útil para tener ideas e incluso hipótesis, es débil base para tomar decisiones y sus resultados pueden no confirmarse por el análisis estadístico”*. (Nmakforoosh & Naghi, 2005, pág. 73). Por esta razón, este tipo de investigación solo debe ser utilizado

como parte introductoria de un nivel investigativo superior: la investigación descriptiva o causal.

3.1.3.2 Investigación Descriptiva

Una vez finalizado el aspecto exploratorio, se ha continuado con una investigación de tipo descriptiva, la cual de acuerdo con Nmakforoosh & Naghi (2005, pág. 91) “*es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio*”.

Es decir, en este tipo de investigación se ha buscado identificar y describir las propiedades, características, y aspectos más influyentes, relacionados a la problemática planteada.

De igual forma Bernal (2010, pág. 113) menciona que “*una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto*”.

Sin embargo, para conseguir dichas características y aspectos importantes se recurrió a la recolección de datos acerca del caso en estudio en el entorno en el que se desenvuelve.

3.2. Población, Muestra y nivel de la investigación

3.2.1 Población

La presente investigación se desarrolla en la población finita del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato; donde:

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar que tiene ciertas características comunes. En términos de Tamayo (2004, pág. 176) *“la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio”*.

Bajo este contexto, la población considerada para la investigación son las 5 cooperativas de ahorro y crédito comprendidas dentro del segmento 1 de ciudad de Ambato.

Tabla 2. Población

<i>Nº</i>	COAC
1	“EL SAGRARIO” LTDA.
2	OSCUS “LTDA.
3	“SAN FRANCISCO” LTDA.
4	“MUSHUC RUNA” LTDA.
5	“CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO” LTDA.

Elaborado por: VILLACIS C. (2016)

3.2.2 Muestra

En la línea de pensamiento Pérez Romero (2004, pág. 249) por muestra se entiende “a un subconjunto (una parte) de la población. En muchas ocasiones el número de elementos que componen la población es demasiado numeroso para poder estudiar cada uno de ellos, en estos casos se utilizan muestras”.

Para efectos de la investigación no fue necesario extraer una muestra debido a que se trabajó con la totalidad de la población, es decir con las 5 cooperativas de ahorro y crédito que integran el segmento 1 de la ciudad de Ambato.

3.3 Operacionalización de Variables

3.3.1. Variable Independiente: Políticas de crédito y cobranza

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Las políticas de crédito y cobranza norman el proceso de crédito y encaminan el correcto desenvolvimiento de las instituciones, para que así alcancen las metas establecidas. (Branchfield, s.f.)	Crédito	Aplicación	¿El personal de crédito conoce claramente las políticas crediticias para que puedan instruir eficientemente a los clientes?	Lista de verificación
		Evaluación	¿Se realiza un análisis costo-beneficio en la etapa de evolución del crédito?	Lista de verificación
			¿Cuenta la institución con un esquema de calificación de riesgo?	
	Otorgamiento	¿La decisión crediticia se toma en base a antecedentes históricos?	Lista de verificación	
	Cobranza	Estrategias	¿Se realiza un seguimiento al crédito otorgado?	Lista de verificación
Morosidad		¿Existen créditos refinanciados y reestructurados?	Lista de verificación	

Tabla 3. Variable Independiente: Políticas de crédito y cobranza

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

3.3.1. Variable Dependiente: Políticas de crédito y cobranza

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÈCNICA E INSTRUMENTO
Índices de Liquidez: Muestran la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo.	Razones de Liquidez	Fondos disponibles/ Total de depósitos a Corto Plazo	Relación = $\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depòsitos a Corto Plazo}}$	Ficha de Observación
		Cobertura de los 25 mayores depositantes	Relación = $\frac{\text{Fondos Mayor Liquidez}}{\text{Saldo de los 25 mayores depositantes}}$	Ficha de Observación
		Cobertura de los 100 mayores depositantes	Relación = $\frac{\text{Fondos Mayor Liquidez Ampliado}}{\text{Saldo de los 100 mayores depositantes}}$	Ficha de Observación

Tabla 4. Variable Dependiente: Índices de Liquidez

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

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

Recolección de Información

Para Gómez (2006, pág. 138) la recolección de información “es obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones y esto ocurre en el ambiente natural y cotidiano de los aspectos investigados”.

Para el presente trabajo investigativo se obtuvo la información de las páginas institucionales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato. También de la página oficial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Adicionalmente se obtuvo información de libros virtuales y digitales, artículos científicos y páginas web con el propósito de obtener la información necesaria para el estudio.

3.4.1. Plan para la recolección de información

Comprende el conjunto de instrumentos y estrategias a emplearse durante el proceso de recolección de datos relevantes para la estudio de acuerdo con el enfoque escogido. En este contexto, el plan para la presente investigación responderá a las siguientes preguntas:

a) ¿Para qué? La recolección de información permitió cumplir con el objetivo general de la investigación que es:

Evaluar las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato para mejorar la gestión de las instituciones.

b) ¿De qué personas u objetos? Los elementos que han servido como fuente de recolección de datos fueron los estados de situación financiera de los años 2013, 2014, 2015 y la información proporcionada de las políticas de crédito y cobranza del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la Ciudad de Ambato.

c) ¿Sobre qué aspectos? La recolección de datos estuvo orientada a diagnosticar las políticas de crédito y cobranza en los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la Ciudad de Ambato.

d) ¿Quién o quiénes? La obtención de información fue responsabilidad exclusiva de la investigadora puesto que no se consideró necesaria la intervención de un mayor número de colaboradores.

e) ¿A quiénes? Los individuos que proporcionaron la información fue el personal de crédito de las instituciones; pues, al ser quienes mejor conocen el comportamiento de las variables en estudio, entonces, constituirán una fuente válida de información.

f) ¿Cuándo? El desarrollo del trabajo de campo se realizó durante el mes de Mayo del año 2016.

g) ¿Dónde? El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

h) ¿Cuántas veces? La técnica de recolección de información fue aplicada por una sola vez.

i) ¿Cómo? La técnica principal a utilizar para obtener información fue la lista de verificación, por cuanto constituye un método descriptivo con el que se pueden detectar formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se someterá a control respecto a la problemática con un tiempo y costo relativamente bajos.

Así mismo, la lista de verificación presenta la ventaja de que, pese a ser aplicada en muestras, permite obtener información de gran calidad que, luego de ser analizada, puede ser aplicada para describir a la totalidad de la población sin temor de que existan distorsiones o errores significativos.

j) ¿Con qué? El instrumento que se utilizó en la investigación consiste en una lista de verificación con un cuestionario previamente estructurado para medir la variable independiente, el cual contiene exclusivamente preguntas cerradas a fin de que los encuestados se sujeten a las posibilidades de respuesta preestablecidas. En cuanto a la variable dependiente se usó la ficha de observación. Para su estructuración se tomó en cuenta los elementos considerados en la operacionalización de variables.

3.4.2. Plan de procesamiento de información

Para Tamayo (2004, pág. 78) el procesamiento de datos no es más que *“un registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica para obtener las conclusiones”*.

Por tanto, se puede decir que este paso constituye una parte importante en el proceso investigativo, puesto que la cuantificación y tratamiento de datos facilita la determinación de conclusiones y recomendaciones.

Para el caso del presente estudio, el procesamiento de datos comprenderá:

a) Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

b) Tabulación de los datos obtenidos, que incluye el manejo de información, y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

En lo referente a la presentación de datos, ésta se efectuó mediante tres procedimientos diferentes:

- Representación Escrita: Se aplicará cuando los datos no sean numerosos.
- Representación Tabular: Se empleará cuando los datos numéricos requieran ser ordenados en filas y columnas, para una mejor comprensión
- Representación Gráfica: facilitará la presentación de la información recopilada en una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

Cabe mencionar que tanto la tabulación de los datos como la representación de resultados, fue realizada mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió cuantificar de una manera más rápida y efectiva la información obtenida por medio de la aplicación de fórmulas propias del programa.

Plan de análisis e interpretación de resultados

Esta sección enmarcó los siguientes aspectos:

- a) Interpretación de los resultados, contando con el apoyo del marco teórico, en los aspectos pertinentes.
- b) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivarán del cumplimiento de los objetivos específicos; mientras que las recomendaciones se derivarán a su vez de las conclusiones establecidas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Principales Resultados

Una vez que la etapa de colección de recolección de la información ha llegado a su término, se procede al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

LISTA DE VERIFICACIÓN

POLÍTICAS DE CREDITO				Oscus	San Francisco	Mushuc Runa	El Sagrario	CCC. Ambato	Total SI	Total NO
1. CREDITO	1.1. Aplicación	1.1.1	¿El personal de crédito conoce claramente las políticas crediticias para que puedan instruir eficientemente a los clientes?	1	1	1	1	1	5	0
		1.1.2	¿Existen créditos vinculados?	0	0	0	0	0	0	5
	1.2. Evaluación de crédito	1.2.1	¿Cuenta la Institución con un Comité que evalúe las solicitudes de crédito?	1	1	1	1	1	5	0
		1.2.2	¿Cuenta la institución con un esquema de calificación de riesgo?	1	1	1	1	1	5	0
		1.2.3	¿Se deja constancia que se ha verificado la información de créditos?	1	1	1	1	1	5	0
		1.2.4	¿Se realiza la verificación del comportamiento pasado del cliente tanto en la Institución como en otras Instituciones?	1	1	1	1	1	5	0
		1.2.5	¿Se analiza si el cliente cumple con todos los requisitos establecidos en las políticas?	1	1	1	1	1	5	0
		1.2.6	¿Se realiza un análisis costo-beneficio en la etapa de evaluación del crédito?	0	0	0	0	0	0	5
		1.2.7	¿Es analizado el riesgo del crédito en cada solicitud?	0	0	0	0	0	0	5

2. COBRANZAS	1.3. Otorgamiento del crédito	1.3.1	¿La decisión crediticia se toma en base a antecedentes históricos?	1	1	1	1	1	5	0
		1.3.2	¿El documento que garantiza el cobro, está debidamente amparado por las leyes vigentes?	1	1	1	1	1	5	0
	2.1. Estrategias	2.1.1	¿Se realiza un seguimiento al crédito otorgado?	0	0	0	0	0	0	5
		2.1.2	¿Las estrategias para recaudación de la cartera están claramente definidas?	1	1	1	1	1	5	0
		2.1.3	¿Estas estrategias han sido difundidas a todo el personal encargado de la recaudación?	1	1	1	1	1	5	0
		2.1.4	¿Considera que las estrategias de cobranza que mantiene la institución son eficientes para la recuperación inmediata de cartera?	1	1	1	1	1	5	0
		2.1.5	¿Se realizan informes de estudio de los cobros dudosos?	1	1	1	1	1	5	0
		2.1.6	¿Se educa al socio sobre las acciones que se tomará si se retrasa en sus pagos?	1	1	1	1	1	5	0
		2.1.7	¿Se realiza un seguimiento continuo a las cobranzas?	1	1	1	1	1	5	0
		2.1.8	¿La recuperación de los créditos se la realiza sin dificultades?	0	0	0	0	0	0	5
2.2. Morosidad de cartera	2.2.1	¿Existen créditos refinanciados y reestructurados?	0	0	0	0	0	0	5	
LIQUIDEZ										
3. RAZONES DE LIQUIDEZ	3.1	¿Tiene conocimiento del nivel de liquidez de la institución?	0	0	0	0	0	0	0	5
	3.2	¿Se toma en cuenta el nivel de liquidez de la institución para la colocación de créditos?	1	1	1	1	1	5	0	
	3.3	¿Los niveles de liquidez de la institución se encuentran dentro de los niveles aceptables?	0	0	0	0	0	0	0	5

Políticas de crédito y cobranza

Tabla 5. Aplicación del Crédito

ALTERNATIVA	F	%
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Lista de Verificación o Checklist.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 10: Aplicación del crédito



Fuente: Tabla 5 Aplicación del Crédito

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

Al haber aplicado la lista de verificación se obtuvo como resultado que el sector cooperativo cumple en un 50% los parámetros establecidos para llevar a cabo el subproceso de aplicación de crédito; y un 50% no los efectúa.

En el sector cooperativo los resultados demuestran cumplimiento en las políticas de crédito y cobranza pero todavía demuestran problemas para lograr mayor eficiencia requerida en el sector para brindar seguridad a sus clientes.

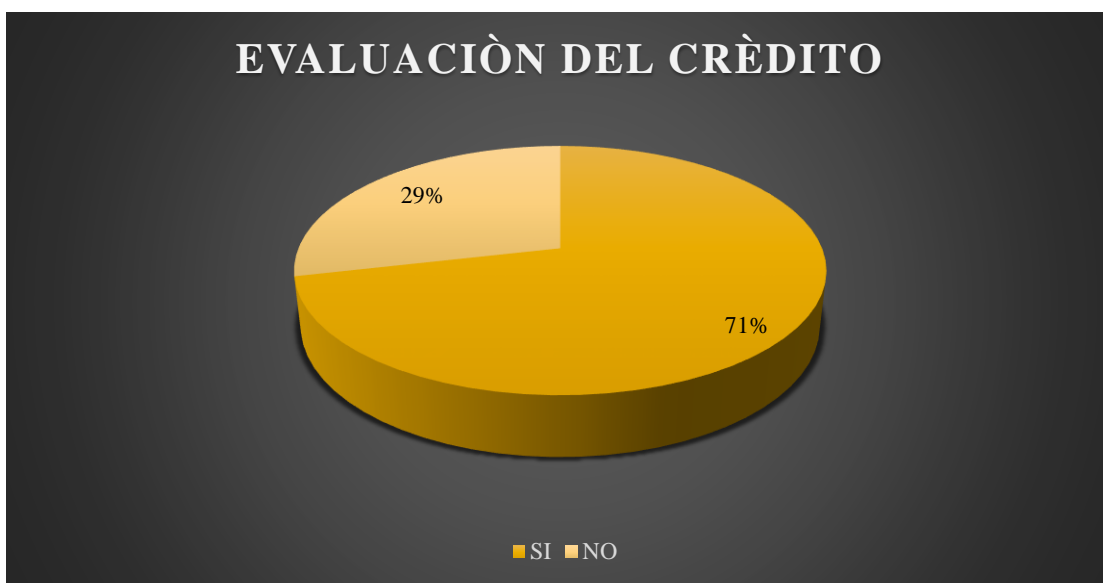
Tabla 6. Evaluación del Crédito

ALTERNATIVA	f	%
SI	25	71%
NO	10	29%
TOTAL	35	100%

Fuente: Lista de Verificación o Checklist.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 9: Evaluación del Crédito.



Fuente: Tabla 6 Evaluación del Crédito

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

En cuanto a la evaluación del crédito, la lista de verificación arrojó como resultado que un 71% se lleva adecuadamente la evaluación de los créditos mientras que un 29% tiene criterios o aspectos que pasan desapercibidos en esta fase.

Esta fase es la preocupante aunque la evaluación en 71% es adecuada, el porcentaje 29% puede presentar fallas en el momento de las cobranzas de los créditos, existiendo la posibilidad que sea la causal para los índices de morosidad presentados en los resultados obtenidos.

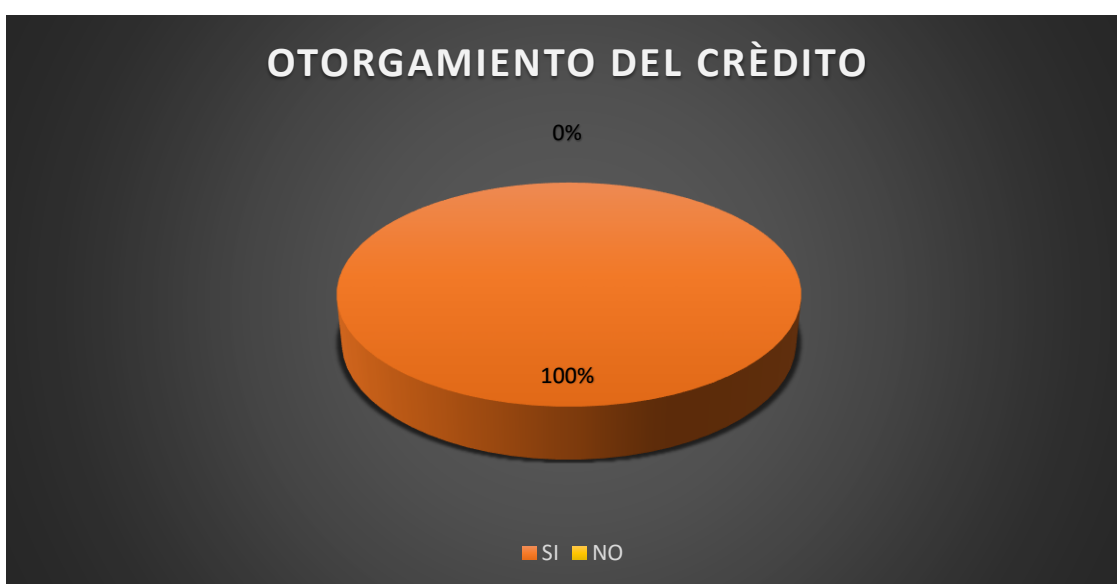
Tabla 7: Otorgamiento del Crédito

ALTERNATIVA	f	%
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Lista de Verificación o Checklist.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 10: Otorgamiento del Crédito



Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

En lo que respecta a la fase de otorgamiento de crédito el 100% de las COAC pertenecientes al segmento 1 de Ambato si llevan correctamente las actividades relevantes para conceder el crédito.

Este aspecto puede ayudar al desarrollo del modelo de gestión de cobranzas, siendo fundamental en el momento de construir acciones para disminuir los índices de morosidad, en función de las necesidades los clientes sin dejar de lado los fines y metas institucionales.

Tabla 8. Estrategias de Cobranza

ALTERNATIVA	f	%
SI	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Lista de Verificación o Checklist.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 11: Estrategias de Cobranza.



Fuente: Tabla 8. Estrategias de Cobranza

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

Las estrategias señaladas por las instituciones que componen el segmento 1 de la Ciudad de Ambato en un 75% están bien encaminadas a cumplir con los objetivos propuestos ya que es importante contar con estrategias que permitan la recuperación de los créditos y que estas acciones sean coordinadas y aplicadas correctamente. Por otro lado existe un 25% correspondiente a puntos débiles o lineamientos que han pasado desapercibidos al momento de establecer o ejecutar las estrategias.

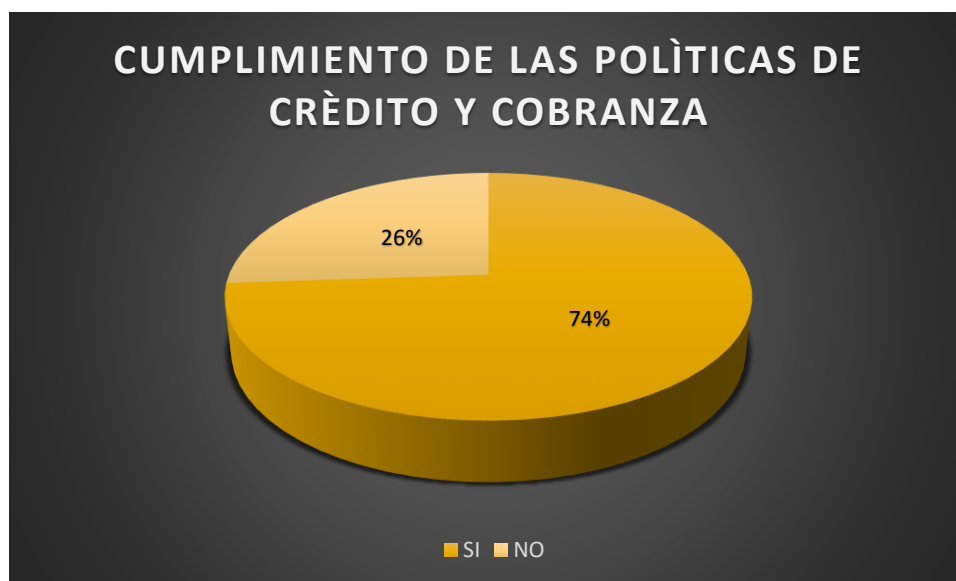
Tabla 9. Cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranza

ALTERNATIVA	f	%
SI	85	74%
NO	30	26%
TOTAL	115	100%

Fuente: Lista de Verificación o Checklist.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 12: Cumplimiento de las Políticas de crédito y cobranza.



Fuente: Tabla 10 Cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranza.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

En vista de que las consideraciones previstas para dar un crédito y recuperarlo se cumplen en un 74% y un 26% incumple con ciertas acciones, se da a notar que el sector cooperativo cumple moderadamente con las pautas para la concesión de créditos y su recuperación, pero dejan pasar por alto ciertos aspectos que mejorarían su gestión .

Los resultados demuestran el cumplimiento, pero no es muy óptimo, como debería serlo para el sector financiero, que requiere de mayor exactitud y exigencias con sus clientes tanto para la concesión de créditos como para su recuperación,

Morosidad de la cartera

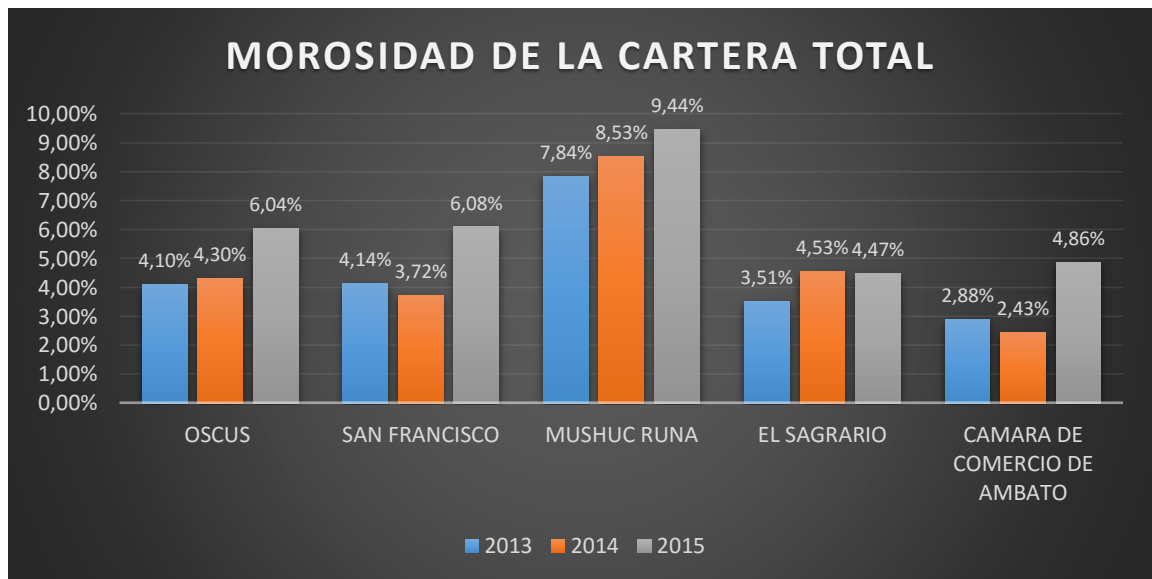
Tabla 10. Morosidad de la cartera total

ÍNDICES DE MOROSIDAD			
CARTERA TOTAL			
AÑO	2013	2014	2015
COAC			
OSCUS	4,10%	4,30%	6,04%
SAN FRANCISCO	4,14%	3,72%	6,08%
MUSHUC RUNA	7,84%	8,53%	9,44%
EL SAGRARIO	3,51%	4,53%	4,47%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	2,88%	2,43%	4,86%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: VILLACÍS C (2016)

Gráfico 13: Morosidad de la cartera total



Fuente: Tabla 10 Morosidad de la cartera total

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

En el segmento la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa es quien tiene la tasa de morosidad más alta, en el año 2013 ya que fue del 7,84% incrementándose al 9,44% hasta diciembre del 2015 encontrándose por encima del nivel aceptable que establece la junta de regulación monetaria y financiera que es del 6,62%; Las demás cooperativas se encuentran por debajo del nivel aceptable pero de igual manera es preocupante ya que ha tendido a crecer en los últimos años.

Índices de Liquidez

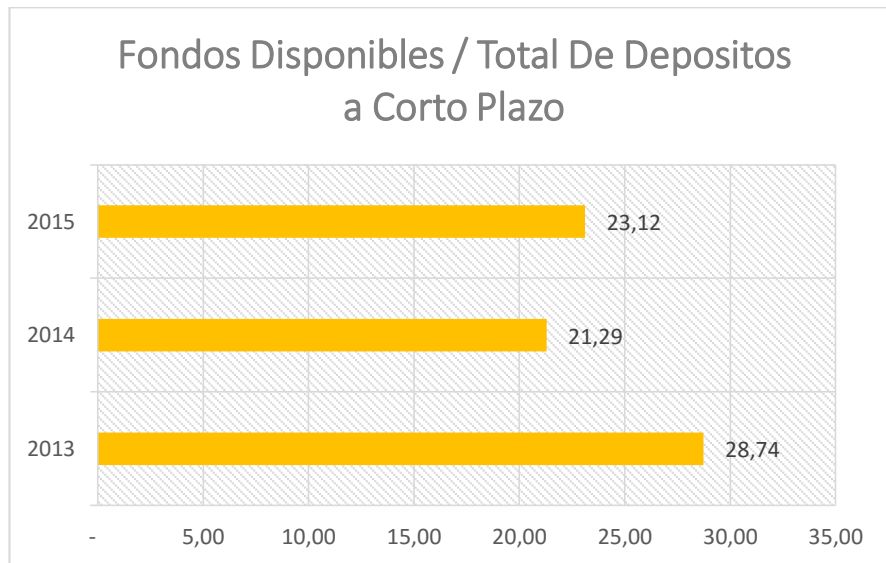
Para el análisis de los índices de liquidez se tomó los datos proporcionados en los boletines publicados por la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), pertenecientes al segmento 1 correspondientes a los años 2013, 2014 y 2015 para observar su comportamiento.

Tabla 11. Liquidez

FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DE DEPOSITOS A CORTO PLAZO				
COAC \ AÑO	2013	2014	2015	Índices por periodo del 2013 – 2015
OSCUS	19,77%	18,01%	23,42%	20,40
SAN FRANCISCO	39,01%	23,87%	31,79%	31,56
MUSHUC RUNA	22,25%	20,70%	20,90%	21,28
EL SAGRARIO	35,76%	21,75%	22,06%	26,52
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	26,90%	22,14%	17,42%	22,15
PROMEDIO	28,74 %	21,29 %	23,12 %	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Gráfico 14: Liquidez



Fuente: Tabla 11 Liquidez General.
Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

El Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito perteneciente al segmento 1 de la ciudad de Ambato muestra una capacidad de respuesta frente a los requerimientos de efectivo de las depositantes para el año 2013 del 28,74%, disminuyendo su liquidez para los años 2014 y 2015 a 21,29% y 23,12% respectivamente; manteniéndose por debajo del estándar establecido de un 44,41% como nivel aceptable.

La cooperativa con mayor índice de liquidez en el periodo de estudio fue la San Francisco con el 36,56% que se encuentra cerca de cumplir con los estándares establecidos por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, en cambio los índices más bajos lo presentan la Cooperativa Ocus con el 20,40%, cuatro de las cinco cooperativas muestran que el 2014 es el año con menores índices de liquidez.

Cobertura de los mayores depositantes

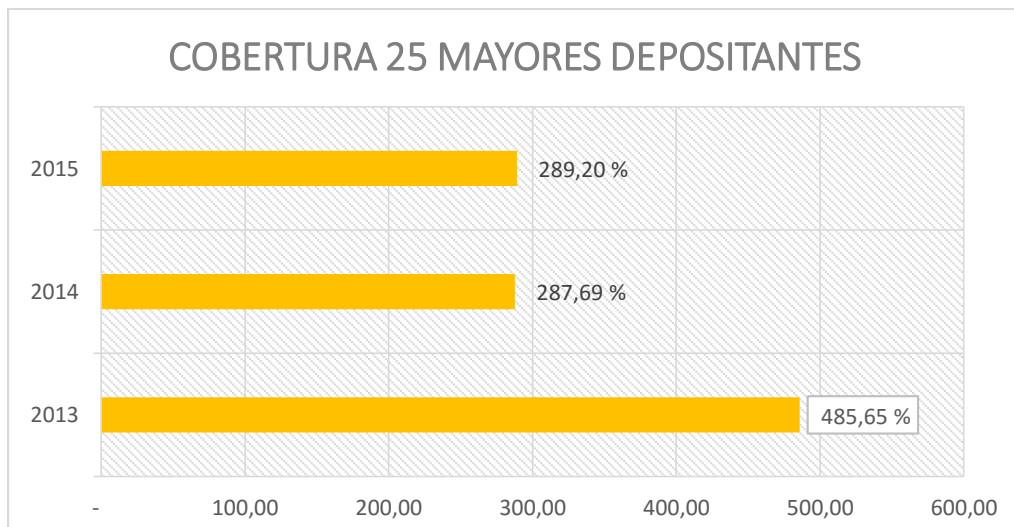
Tabla 12: Cobertura 25 mayores depositantes

COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES			
AÑO	2013	2014	2015
COAC			
OSCUS	859,39%	123,66%	203,99%
SAN FRANCISCO	530,05%	336,77%	392,05%
MUSHUC RUNA	619,00%	663,25%	616,56%
EL SAGRARIO	201,07%	172,76%	116,21%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	218,77	142,04%	117,17%
PROMEDIO	485,65	287,69%	289,20%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 15: Cobertura de los 25 mayores depositantes



Fuente: Tabla 12 Cobertura 25 mayores depositantes

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

El sector cooperativo de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 de la ciudad de Ambato muestra una capacidad de respuesta frente a sus 25 mayores depositantes en promedio para el año 2013 de 485,65% disminuyendo notablemente para el año 2014 a

287,69% y manteniéndose al 2015 ya que no presenta una variación importante, sin embargo se encuentra muy por encima del nivel aceptable de 100,91%.

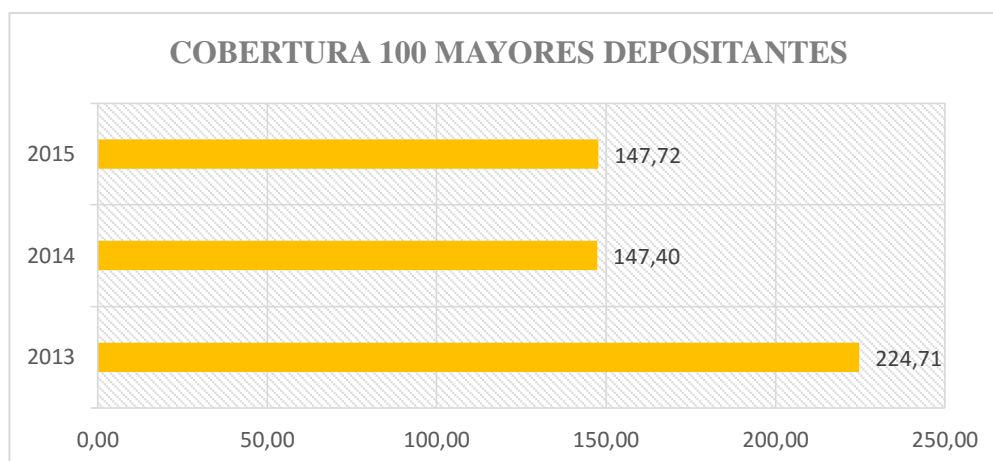
Tabla 13: Cobertura 100 mayores depositantes

COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES			
AÑO	2013	2014	2015
COAC			
OSCUS	358,40%	95,62%	133,95%
SAN FRANCISCO	227,13%	172,37%	194,43%
MUSHUC RUNA	267,65%	270,89%	263,20%
EL SAGRARIO	165,26%	129,92%	90,48%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	105,13%	68,22%	56,54%
PROMEDIO	224,71%	147,40%	147,72%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Gráfico 16: Cobertura 100 mayores depositantes.



Fuente: Tabla 13: Cobertura 100 mayores depositantes

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Análisis e interpretación

El sector cooperativo de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 de la ciudad de Ambato presenta una liquidez frente a sus 100 mayores depositantes en promedio para el año 2013 de 224,71% disminuyendo para el año 2014 a 147,40% y manteniéndose al 2015 ya que no presenta una variación importante, cabe mencionar que a pesar del

decremento que presenta el indicador, éste se encuentra muy por encima del nivel aceptable que es de 75,87%.

Verificación de la hipótesis

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

Ho: No hay diferencia estadística significativa entre las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del sector cooperativo del segmento 1 de la Ciudad de Ambato.

H1: Si hay diferencia estadística significativa entre las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del sector cooperativo del segmento 1 de la Ciudad de Ambato.

b) Modelo matemático

Ho: $p_1 = p_2$

H1: $p_1 \neq p_2$

c) Modelo estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Donde:

Z = estimador “z”

p_1 = Probabilidad de aciertos de la VI

p_2 = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta (1-p)

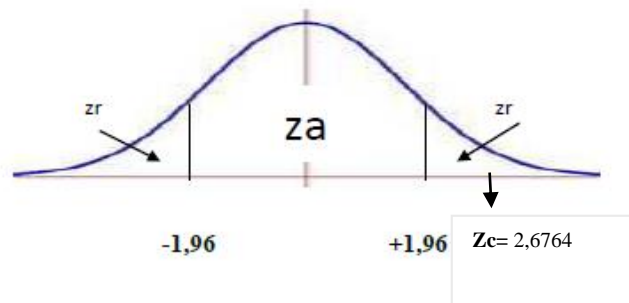
n_1 = Número de casos de la VI

n_2 = Número de casos de la VD

2.- Regla de decisión

$1-0,05 = 0,95$; α de 0,05

Z al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,96



Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral

3.- Cálculo de Z

Cuadro 4. Datos de la lista de chequeo.

VI	SI	70
	NO	30
	TOTAL	100
VD	SI	5
	NO	10
	TOTAL	15

Fuente: Lista de verificación o Checklist.

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

$$p1 = 0,7000$$

$$p2 = 0,3333$$

$$\hat{p} = 0,57251908$$

$$\hat{q} = (1 - 0,57251908) = 0,42748092$$

$$z = \frac{0,7000 - 0,3333}{\sqrt{(0,5725 * 0,4275) \left(\frac{1}{100} + \frac{1}{15} \right)}}$$

$$Z_c = 2,6764$$

Conclusión

Como el valor del Z calculada es de 2,6764, que es un valor superior a +1,96, se RECHAZA la hipótesis nula (H₀) y se ACEPTA la alterna, (H₁) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del sector cooperativo del segmento 1 de la Ciudad de Ambato”.

4.2 Limitaciones del Estudio

En términos de Bernal Torres (2006, pág. 105) menciona que:

Es necesario plantear las limitaciones dentro de las cuales se realizará el estudio, no todos los estudios tienen las mismas limitaciones, en un proyecto de investigación pueden referirse a limitaciones de tiempo, espacio, o territorio y limitaciones de recursos; el investigador debe explicitar las limitaciones del proyecto con el propósito de facilitar su viabilidad.

Por las consideraciones anteriores, es imperioso mencionar la limitación que se presentó en el proyecto de investigación.

Al momento de aplicar los instrumentos de recolección de información en cuatro de cinco instituciones encuestadas no conté con la predisposición para poder realizar a más de un miembro del personal de crédito, a pesar de lo ocurrido, esto no obstaculizó la ejecución del proyecto ya que se obtuvo la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

4.3. Conclusiones

Luego de haber realizado la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones.

Con respecto al objetivo específico 1 que dice: “Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato para la identificación de posibles falencias en su cumplimiento.

- En base al diagnóstico se considera que se cumple con políticas de Crédito y Cobranza en un 74% con un nivel de incumplimiento del 26% a pesar de ser un resultado aceptable, se debe buscar mayor eficiencia y eficacia en la evaluación de los créditos y en las estrategias que se adoptan para la recuperación de cartera, intentando aumentar los porcentajes de cumplimiento. En definitiva las cooperativas cumplen con las políticas de crédito y cobranza en general, existiendo ciertos criterios que tal vez fueron omitidos voluntaria o involuntariamente; por consiguiente, se pudo distinguir una estructura aceptable pero no eficiente en el proceso de crédito ya que se observó tasas de morosidad que se acrecentaron en los tres últimos años.

Con respecto al objetivo específico 2 que dice: “Analizar los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, para el estudio comparativo periódico de los resultados.”

- Los índices de liquidez obtenidos del estudio del sector cooperativo del segmento 1 de la ciudad de Ambato, muestra que la cooperativa con mayor índice de liquidez en el periodo de estudio fue la San Francisco con el 36,56% que se encuentra cerca de cumplir con los estándares establecidos por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera siendo el año 2013 el más significativo con el 39,01% solo a cinco

puntos de cumplir con estándares mencionados, el 2014 demuestra ser el más bajo con el 23,87%, en cambio los índices más bajos lo presentan la Cooperativa Oscus con el 20,40% siendo el 2015 donde se presentan los mejores índices con el 23,42% y el 2015 el más bajo con el 18,01%. Las otras cooperativas muestran valores que no sobrepasan el 30%, cuatro de las cinco cooperativas muestran que el 2014 es el año con menores índices de liquidez.

Con respecto al objetivo específico 3 que dice: “Proponer un modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.”

- Mediante los resultados se concluye que es necesario un modelo de gestión de cobranzas, que puede ser aplicable en las cooperativas con mayores índices de morosidad, aquellas con valores altos requieren del fortalecimiento de sus políticas de Crédito y Cobranza en base a la realidad actual del sistema financiero nacional y de las fortalezas y debilidades de su gestión financiera.

4.4 Recomendaciones

- Se recomienda dar un seguimiento a las políticas de crédito de los últimos cinco años, para establecer sus debilidades, sus problemas con el fin de mejorar a través del diseño de un modelo de gestión de cobranzas que garantice una adecuada liquidez, y en vez de verse valores que bajen en un periodo específico sea todo lo contrario que vaya mejorando en base a las necesidades de las cooperativas haciéndolas más rentables y eficientes.

- Mejorar el cumplimiento de las políticas de crédito buscando la mejora de las capacidades de toma de decisiones ante el otorgamiento de créditos y recuperación de carteras influyendo de manera positiva en la implementación de normas internas y metas anuales para lograr estabilidad en la gestión de las instituciones.
- Realizar seguimiento a los índices de liquidez, pero sobre todo implementar estudios anuales que determinen las causas específicas del decremento de los mismos, en base a una revisión, comparación de años anteriores, que tengan como fin analizar y establecer políticas sobre las debilidades presentes y fortalecer los aspectos positivos mostrados por la gestión financiera de las cooperativas.
- Diseñar un modelo de gestión de cobranzas utilizando las herramientas financieras actuales y un enfoque de procesos donde se haga énfasis al análisis, evaluación y determinación de procedimientos para la gestión financiera, que ayude a cotejar mejor la información del cliente y dar seguimiento a los créditos otorgados.

Propuesta de Solución

4.4.1. Datos Informativos.

Título: Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera

Institución Ejecutora:

Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la ciudad de Ambato

Equipo Técnico Responsable:

El equipo técnico de esta labor es:

- Investigador: Cristina Villacís
- Tutor: Econ. Alejandro Álvarez
- Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito

4.4.1 Introducción

Una vez recolectada la información y después de haber analizado e interpretado la misma, se observó que sector cooperativo de Ahorro y Crédito que conforman el segmento 1 de la ciudad de Ambato, no todas dan el debido cumplimiento a las políticas de crédito y cobranza lo que acarrea dificultades en el proceso crediticio y las cobranzas, razón por la cual se ve en la necesidad de incluir cambios en los mismos.

Los problemas radican en la existencia de créditos reestructurados y refinanciados notándose que anterior a estos existieron dificultades en cobranzas es por ellos las tasas

de morosidad que han incrementado año a año. Del mismo modo se presume que no se da el seguimiento adecuado a los créditos concedidos.

En vista de las falencias encontradas en el presente estudio, se plantea realizar un modelo de gestión de cobranzas, a través de una reestructuración de políticas, pues de esta manera se lograra el cumplimiento de los objetivos y metas para el cual fueron creadas.

4.4.2 Modelo Operativo

Cuadro 1:Propuesta de solución.

Fases	Actividades	Responsable
Fase 1 Análisis y Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar el modelo actual de gestión de cobranzas. ✓ Identificar falencias en el proceso de cobranzas. ✓ Identificar estrategias de cobranza masiva (bajo monto) y selectiva (alto monto). 	Investigador
Fase 2 Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reestructurar políticas de crédito y cobranza con criterios débiles. ✓ Establecer actividades para dar seguimiento a los créditos. ✓ Comunicar al personal de los nuevos procedimientos y procesos. 	Investigador
Fase 3 Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar los resultados de la gestión la cual permitirá la evaluación del modelo, para la retroalimentación de las tácticas o acciones sugeridas. 	Investigador y Gerente Propietario

Elaborado por: VILLACÍS C. (2016)

Bibliografía

- Accion International Headquarters. (Noviembre de 2008). www.smartcampaign.org. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Altman, E. I., De la Fuente, M., Elizondo, A., Finger, C. C., Gutiérrez, J., Gutiérrez, R., . . . Segoviano, M. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. México, México: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr&id=UsK-1Ajo44UC&oi=fnd&pg=PP1&dq=politic+as%20crediticias%20basilea&ots=U117AMFy58&sig=gW7hhDxHGdaP1Doua14jOUXQ4s8#v=onepage&q&f=false>
- Baena, D. (2010). *Análisis financiero: Enfoque proyecciones financieras (Primera Edición ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Belaunde, G. (29 de Enero de 2012). *Gestión.com*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2015, de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación (Segunda ed.)*. México: Pearson Education. Recuperado el 08 de Junio de 2016
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación (Tercera ed.)*. Colombia: Pearson Educación.
- Brachfield Alsina, P. (2009). *Gestión del Crédito y cobro*. Barcelona: Profit.
- Branchfield, P. (s.f.). *PereBranchfield.com*. Recuperado el 15 de noviembre de 2015, de <http://www.perebranchfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/como-establecer-una-politica-de-credito-y-cobro>

- Cárdenas , M. G., & Velasco, B. M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso. (U. d. Antioquia, Ed.) Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 32, núm. 1, 2014, pp. 16-25, 16-25.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Enciclopedia Financiera. (17 de Marzo de 2016). Indicadores Financieros . Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- Franklin Fincowsky, E. B. (2001). Auditoría Administrativa. Mexixo: Editores S.A.
- Gómez, M. M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica (Primera ed.). Córdoba: Brujas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA121&dq=recoleccion+de+informaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0CBwQ6AEwAGoVChMI_qKiueicxwIVBpIeCh3KWwHQ#v=snippet&q=recoleccion%20de%20informacion&f=false
- Gonzáles Martínez , Á., & Martí Peña, R. (s.f.). eumed.net. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/consideraciones_generales.html
- Gonzáles, C., Cilenda , E., Hernández , G., Calixto , J., Urdaneta, G., & Del Valle, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. Multiciencias, vol. 12, núm. 2, abril-junio, 162-166. Obtenido de <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/multiciencias/article/view/16896>
- Gooderl, J., Petty, W., Palich, L. E., & Hoy, F. (2012). Administraciòn de pequeñas empresas. (16a. ed.). Mèxico: Cengage Learning Editores. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=CswjaBfXHlkC&pg=PT509&dq=POLITICAS+CREDITICIAS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6jryXhIDMAhW>

DeSYKHbOSAmYQ6AEILTAE#v=onepage&q=POLITICAS%20CREDITI
CIAS&f=false

Hammi, A. (2014). Control Financiero interno bajo incertidumbre: Control de Gestión de la liquidez, tesis inédita. Barcelona.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México D.F., México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Ibèñez Hernández, F., Peña Cerezo, M. A., & Araujo de la Mata, A. (2009). Impacto de las políticas crediticias de la banca en los resultados "ex post": Una aproximación desde lasteorías económicas del ciclo crediticio. Información Comercial Española ICE: Revista de economía, ISSN 0019-977X, N° 850, 161-177. Obtenido de http://www.revistasice.com/cache/pdf/ICE_850_191-180__267F4549C04DA1FC5ED1E313FEA6B72E.pdf

La Caixa. (2008). Diccionario de términos económicos y financieros. Obtenido de https://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/G_es.html#GESTION-FINANCIERA

Larrea, C. (2004). Dolarización y desarrollo humano en Ecuador. Ciencias Sociales, 43-53. Obtenido de <http://www.flacso.org.ec/docs/larrea19.pdf>

Ledesma Martínez, Z. M., & Sánchez Machado , I. R. (2007). Anàlisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana. Teoría y Praxis, ISSN 1870-1582, N°. 3., 77-87.

López Domínguez , I. (s.f.). Expansiòn . Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito.html>

Lozano, I. (23 de Febrero de 2011). El Analista.com. Obtenido de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>

Malhotra, & Naresh, K. (2004). Investigación de mercados (Cuarta ed.). Mexico: Pearson Educación. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA76&dq=investigacion+exploratoria&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20exploratoria&f=false

Molina Vera , O., & Peñalosa Carpio, L. (2004). Riesgo de mercado y liquidez en el sistema Financiero Ecuatoriano: una mejor alternativa a la actual regulación. Tesis inédita. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3885/4/8116.pdf>

Moreno Bayardo, M. G. (1987). Introducción a la Metodología de la Investigación educativa (Vol. 2). Mexico: Progreso. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=9eARu_jwbgUC&pg=PA42&dq=investigacion%20de%20campo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20de%20campo&f=false

Nmakforoosh, & Naghi, M. (2005). Metodología de la Investigación (Segunda ed.). México: Limusa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Z EJ7-0hmvhwC&pg=PA89&dq=investigacion+exploratoria&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20exploratoria&f=false

Orozco, M. (22 de Abril de 2015). 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador. El Comercio. Recuperado el 12 de Febrero de 2016, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>

Pérez Romero , J. T. (2004). Estadística (Primera ed.). Sevilla, España: MAD S.L. Recuperado el 26 de Marzo de 2016

Robles Roman, C. L. (2012). Fundamentos de Administración Financiera (1ra ed.). México: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Rodríguez Nava, A., & Venegas Martínez, F. (2012). Liquidez y Apalancamiento de la banca comercial en México. Análisis Económico, vol. XXVII, núm. 66,

2012, pp. 73-96 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 73-96. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/413/41326845008.pdf>

Rubio Domínguez, P. (2009). Manual de Análisis Financiero.

Subdirección de Estadísticas de la SBS. (2002). Nota Técnica 5. Recuperado el 18 de febrero de 2016

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica (Cuarta ed.). México: Limusa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA176&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false

Transunion. (2011). Transunion. Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de https://www.transunion.com.do/docs/DR_CollectionsPrioritization_16February2011.pdf

Urbina, D. J. (2010). Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del Municipio Bonocó, Estado Trujillo. Tesis inédita. Trujillo, México. Obtenido de http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2012-09-29T21:30:30Z-1845/Publico/urbinadanny.pdf

Valle Córdova, E. E. (s.f.). Crédito y Cobranzas. Recuperado el 14 de noviembre de 2015, de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Valls Pinós, J. R. (1999). Análisis de Balances (3era ed.). Madrid, España: Fund. Confemetal.

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). Fundamentos de la Administración Financiera. México: Pearson Education. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ziiCVbfGK3UC&printsec=frontcover&dq=administraci%C3%B2n+financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixto>

Dh3aPPAhUKIB4KHXH9CFIQ6AEIHZAB#v=onepage&q=administraci%C
3%B2n%20financiera&f=false

Zúñiga Martínez, C. A. (2012). Política internas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y credito San Martín de Tisaleo LTDA , tesis inédita. Ambato.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Objetivo: Levantar información pertinente a las políticas de crédito y cobranza de cada una de las COAC que conforman el Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Instrucciones:

- La información obtenida únicamente será usada para fines académicos
- Conteste el cuestionario de la manera más objetiva posible

LISTA DE VERIFICACIÓN

POLÍTICAS DE CREDITO				SI	NO
1. CREDITO	1.1. Aplicación	1.1.1	¿El personal de crédito conoce claramente las políticas crediticias para que puedan instruir eficientemente a los clientes?		
		1.1.2	¿Existen créditos vinculados?		
	1.2. Evaluación de crédito	1.2.1	¿Cuenta la Institución con un Comité que evalúe las solicitudes de crédito?		
		1.2.2	¿Cuenta la institución con un esquema de calificación de riesgo?		
		1.2.3	¿Se deja constancia que se ha verificado la información de créditos?		
		1.2.4	¿Se realiza la verificación del comportamiento pasado del cliente tanto en la Institución como en otras Instituciones?		
		1.2.5	¿Se analiza si el cliente cumple con todos los requisitos establecidos en las políticas?		

2. COBRANZAS	1.3. Otorgamiento del crédito	1.2.6	¿Se realiza un análisis costo-beneficio en la etapa de evaluación del crédito?		
		1.2.7	¿Es analizado el riesgo del crédito en cada solicitud?		
	1.3. Otorgamiento del crédito	1.3.1	¿La decisión crediticia se toma en base a antecedentes históricos?		
		1.3.2	¿El documento que garantiza el cobro, está debidamente amparado por las leyes vigentes?		
	2.1. Estrategias	2.1.1	¿Se realiza un seguimiento al crédito otorgado?		
		2.1.2	¿Las estrategias para recaudación de la cartera están claramente definidas?		
		2.1.3	¿Estas estrategias han sido difundidas a todo el personal encargado de la recaudación?		
		2.1.4	¿Considera que las estrategias de cobranza que mantiene la institución son eficientes para la recuperación inmediata de cartera?		
2.1.5		¿Se realizan informes de estudio de los cobros dudosos?			
2.1.6		¿Se educa al socio sobre las acciones que se tomará si se retrasa en sus pagos?			
2.1.7		¿Se realiza un seguimiento continuo a las cobranzas?			
2.1.8		¿La recuperación de los créditos se la realiza sin dificultades?			
2.2. Morosidad de cartera	2.2.1	¿Existen créditos refinanciados y reestructurados?			
LIQUIDEZ					
3. RAZONES DE LIQUIDEZ	3.1	¿Tiene conocimiento del nivel de liquidez de la institución?			
	3.2	¿Se toma en cuenta el nivel de liquidez de la institución para la colocación de créditos?			
	3.3	¿Los niveles de liquidez de la institución se encuentran dentro de los niveles aceptables?			

CONCENTRACION DE DEPÓSITOS

Al 31-11-2013

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	25 mayores	50 mayores	100 mayores	# Clientes
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	7.227.937,14	10.470.813,10	15.041.022,06	100
EL SAGRARIO	10.208.880,53	15.433.484,32	21.651.824,65	100
MUSHUC RUNA	5.043.221,88	7.678.299,67	11.663.556,69	100
OSCUS	5.242.522,62	8.461.670,96	14.319.774,86	100
SAN FRANCISCO	11.198.059,44	17.476.753,92	26.132.023,37	100
TOTAL	261.818.876,89	376.155.864,49	527.351.393,13	500

CONCENTRACION DE DEPÓSITOS

Al 31-12-2014

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	25 mayores	50 mayores	100 mayores	# Clientes
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	10.084.064,44	14.673.070,72	20.996.351,52	100
EL SAGRARIO	22.186.210,87	25.844.136,88	29.713.201,07	100
MUSHUC RUNA	5.271.568,40	8.439.044,57	13.146.135,16	100
OSCUS	39.107.291,83	48.489.314,90	57.848.009,48	100
SAN FRANCISCO	17.396.567,78	24.701.889,11	34.891.745,98	100
TOTAL	532.042.049,28	683.314.944,50	858.115.074,08	3.800